

**Міністерство освіти і науки України**  
**Державна наукова установа «Інститут модернізації змісту освіти»**  
**Громадська організація «Ла Страда-Україна»**  
**Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ)**  
**за фінансової підтримки Європейського Союзу**

**КОМПЛЕКТ ОСВІТНІХ ПРОГРАМ**  
**«ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ**  
**МИРНИМ ШЛЯХОМ.**  
**БАЗОВІ НАВИЧКИ МЕДІАЦІЇ»**



Міністерство освіти і науки України  
Державна наукова установа «Інститут модернізації змісту освіти»  
Громадська організація «Ла Страда-Україна»  
Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ)  
за фінансової підтримки Європейського Союзу

**КОМПЛЕКТ ОСВІТНІХ ПРОГРАМ  
«ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ  
МИРНИМ ШЛЯХОМ.  
БАЗОВІ НАВИЧКИ МЕДІАЦІЇ»**

Київ 2018

УДК 373/378.01:316.485](477)(07)  
К63

**Авторки:** Андрєєнкова Вероніка Леонідівна,  
Левченко Катерина Борисівна, докт. юрид. наук, професор, Лунченко Надія Вікторівна,  
Матвійчук Марина Миколаївна, канд. пед. наук.

**Рецензенти/рецензентки:**

Архипова Світлана Петрівна, докт. пед. наук, професор, завідувач кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького;  
Малєєв Денис Вікторович, канд. психол. наук, доцент кафедри психології та розвитку особистості Донецького обласного інституту післядипломної педагогічної освіти.

**Упорядниці:** Андрєєнкова В.Л., Лунченко Н.В.

**Схвалено для використання в закладах освіти Науково-методичною комісією з проблем виховання дітей та учнівської молоді Міністерства освіти і науки України (протокол № 3 від 01.08.2018р.)**

К63 **Комплект** освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» / В.Л. Андрєєнкова, К.Б. Левченко, Н.В. Лунченко, М.М. Матвійчук. – К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2018. – 144 с.

ISBN 978-966-137-112-4



**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



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 в 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 978-966-137-112-4

УДК 373/378.01:316.485](477)(07)

- © Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні, 2018
- © ГО «Ла Страда-Україна», 2018
- © Андрєєнкова В.Л., Левченко К.Б., Лунченко Н.В., Матвійчук М.М., 2018

# ЗМІСТ

|   |    |
|---|----|
| Програма гуртка «Вирішення конфліктів мирним шляхом.<br>Базові навички медіації» .....  | 5  |
| Програма факультативу «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе» .....   | 26 |
| Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички<br>медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» ..... | 37 |

**Інформація про авторок  
комплекту освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом.  
Базові навички медіації»**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Андреєнкова Вероніка Леонідівна | Директор департаменту профілактики, освіти і медіації ГО «Ла Страда-Україна», медіаторка  |
| Левченко Катерина Борисівна     | Урядова уповноважена з гендерної політики, доктор юридичних наук, кандидат філософських наук, професор  |
| Лунченко Надія Вікторівна       | Науковий співробітник Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи НАПН України  |
| Матвійчук Марина Миколаївна     | Викладач кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки Черкаського національного університету імені Б.Хмельницького, кандидат педагогічних наук, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна» |

# **ОСВІТНЯ ПРОГРАМА ГУРТКА «ВІРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ МИРНИМ ШЛЯХОМ. БАЗОВІ НАВИЧКИ МЕДІАЦІЇ»**

*Авторки:*

*Андреєнкова В.Л.,*

*Левченко К.Б., докт. юрид. наук, професор,*

*Матвійчук М.М., канд. пед. наук.*

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

### ***Актуальність освітньої програми***

Створення мирного середовища як умови встановлення демократичних цінностей є орієнтиром для розбудови держави. Враховуючи сучасний етап соціокультурного розвитку України, необхідно констатувати зміну уявлень про шляхи вирішення конфліктів. Надзвичайно гостро проблема мирного врегулювання конфліктів виділяється в аспекті реформування системи освіти. Заклади освіти ставлять за мету всебічний розвиток дитини, створення умов для засвоєння ефективних моделей поведінки з ровесниками, проте часті явища цькування, булінгу та високий рівень конфліктності серед однолітків не дозволяє в повній мірі досягти поставлених цілей. Тому значних змін потребує система середньої загальної, професійної (професійно-технічної), поза-шкільної освіти, які мають забезпечити дотримання загальнолюдських прав; формування поваги до прав і свобод людини, нетерпимості до приниження її честі та гідності, фізичного або психічного насильства, а також до дискримінації за будь-якими ознаками; створити атмосферу безпеки в дитячому та молодіжному колективі, забезпечити процес конструктивної комунікації учнівської молоді з оточуючими.

Вирішення означених проблем актуалізує питання побудови безпечного, мирного освітнього простору, який передбачає впровадження в систему освіти технології вирішення конфліктів шляхом співробітництва. Важливими кроками в цьому напрямку є: формування у здобувачів освіти здатності протистояти булінгу, навичок ненасильницької поведінки, побудови конструктивного діалогу, розуміння поняття «мир», усвідомлення власної значущості у миробудуванні, усвідомлення конфлікту як важливої та невід'ємної частини життя, створення особистої мирної стратегії поведінки в конфлікті.

Вагомим кроком у побудові мирного освітнього простору та зменшенні рівня конфліктності в учнівському середовищі можна вважати розробку і впровадження освітньої програми «Базові навички медіатора в навчальному закладі та громаді». Зазначена програма успішно апробована з 2015 року. За цією програмою фахівцями ГО «Ла Страда-Україна» у співпраці з Міністерством освіти і науки України підготовлено більше 200 педагогів-медіаторів та медіаторок. Також означена програма стала підґрунтям для розробки і впровадження навчальної програми та для підвищення кваліфікації педагогічних працівників «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні» (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., Андреєнкова 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.). Програма гуртка «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації», розроблена 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.,

Андреєнкова В.Л.) та включає практичний досвід роботи медіаторів Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна».

Впровадження програми гуртка «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» передбачено завданнями виконання Закону України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145-19 (ст. 6, 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 № 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).

### **Мета і завдання Програми**

*Мета Програми:* створення умов для формування громадянських та соціальних компетентностей здобувачів освіти, що передбачає виявлення ними конфліктологічної компетентності, вмінь і навичок вирішення конфліктів мирним шляхом, ненасильницької поведінки та громадянської позиції.

#### *Завдання Програми:*

- надати базові теоретичні знання з конфліктології;
- ознайомити з основними засадами миробудування;
- ознайомити з поняттям «насильство», його видами;
- закріпити практичні навички вирішення проявів насильства у повсякденному житті;
- опанувати ненасильницьку модель поведінки;
- відпрацювати практичні навички протидії булінгу;
- сформувати розуміння гендерної рівності;
- сформувати навички протидії дискримінації за статевими, віковими, етнічними, культурними ознаками, віросповіданням, ознаками відсутності/наявності інвалідності тощо;
- 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 конфлікту;
- опрацювати етичні вимоги до медіатора служби порозуміння;
- відпрацювати навички ведення процедури медіації;
- опрацювати вимоги до відбору конфліктних ситуацій для проведення медіацій;
- відпрацювати навички проведення відновної практики «Коло»;
- відпрацювати навички відновлювальної комунікації;
- ознайомити з механізмом діяльності служби порозуміння закладу освіти;
- сформувати розуміння безпечного освітнього середовища;
- сформувати розуміння важливості участі учнівської молоді у миробудуванні та вирішенні конфліктів мирним шляхом;
- сформувати розуміння важливості участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні.

### **Основні ідеї Програми**

В основі програми «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» лежить ідея, яка передбачає формування у здобувачів освіти вміння ефективно вирішувати конфлікти, бути толерантними до думки інших, протистояти насильству, булінгу, дискримінації в колективі, брати відповідальність за побудову миру, дотримуватися рівних прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат.

Відтак, концептуальна ідея Програми передбачає формування у здобувачів освіти вміння мирно вирішувати конфлікти, керуватися загальнолюдськими цінностями у спілкуванні з іншими, пропагуючи ідеї миробудування та медіації.

У змісті Програми зроблено акцент на формуванні таких життєвих навичок: ефективна комунікація, управління конфліктами, толерантність, недискримінація, управління емоціями, формування ненасильницької поведінки, цінностей тощо.

Зазначене вище можливе через активне визначення особистістю власної системи цінностей, що проявляється у системі дій людини. Саме тому в основі програми закладено базові компоненти миробудування: ставлення до миру; знання конфлікту; конструктивна комунікація; мирне врегулювання конфлікту, недискримінація, рівність прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат.

Зміст названих вище *базових компонентів* розкривається у наступних тематичних розділах:

**РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир:** розуміння вихованцями поняття «мир», власної ролі у миробудуванні, формування нетерпимості до насильства, дискримінації, розуміння рівності прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат.

**РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт:** ознайомлення з поняттям «конфлікт», його причинами та наслідками, обговорення типології конфліктів, розуміння структури конфлікту, розуміння гендерної складової конфлікту.

**РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт:** аналіз конфліктної ситуації з огляду стилів вирішення конфліктів, аналіз конфліктної ситуації з огляду позицій та інтересів, ознайомлення з етапами вирішення конфлікту.

**РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті:** формування навичок активного слухання співрозмовника, формулювання запитань, резюмування та перефразування, надання зворотного зв'язку, формулювання «Я-тверджень».

**РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру:** створення вихованцями власної стратегії миробудування у просторі, що їх оточує.

**РОЗДІЛ 6. Знати медіацію:** усвідомлення необхідності впровадження відновних практик в закладі освіти, формування уявлення про місце медіації серед інших відновних практик та її переваги, усвідомлення необхідності дотримуватися правил та принципів в процесі проведення медіації, аналіз етичних засад роботи медіатора/медіаторки, опрацювання етапів медіації.

**РОЗДІЛ 7. Впроваджувати медіацію:** оволодіння технологією складання вступного слова медіатора, відпрацювання поведінки медіатора/медіаторки під час індивідуальної зустрічі зі стороною конфлікту, формування навичок проведення медіації, розуміння конфліктів, які можуть бути вирішені за допомогою медіації, обмеження в проведенні медіації.

**РОЗДІЛ 8. Працювати в «Колі»:** аналіз специфіки техніки «Коло», обговорення необхідності впровадження техніки «Коло» в роботу з учасниками освітнього процесу, формування навичок проведення відновної техніки «Коло».

**РОЗДІЛ 9. Створити службу порозуміння:** обговорення механізму створення служби порозуміння, розуміння алгоритму діяльності служби порозуміння, аналіз інформаційно-просвітницької кампанії з популяризації медіації та служби порозуміння, розуміння особистої ролі та ролі кожного/кожної в діяльності служби порозуміння.

**РОЗДІЛ 10. Практикуми з відпрацювання відповідних тем та питань відновних практик (медіація, «Коло»):** відпрацювання навичок визначення позицій та інтересів сторін; аналіз труднощів під час проведення індивідуальних зустрічей; опрацювання історій медіації, обговорення критеріїв успішності виконання угоди сторін.

**РОЗДІЛ 11. Практикуми з відпрацювання комунікативних навичок медіаторів:** відпрацювання технік ефективної комунікації, розвиток комунікативної компетентності, визначення стилів спілкування медіатора/медіаторки.

**РОЗДІЛ 12. Практикуми з опрацювання складних випадків і аналізу відповідності практики стандартам медіації:** робота із ситуаціями медіації, аналіз складних ситуацій в медіації, виявлення маніпуляцій в спілкуванні сторін конфлікту, визначення показників, які допомагають вчасно зупинити медіацію, вправи на формування стресостійкості медіатора/медіаторки.

**РОЗДІЛ 13. Інноваційні методи відновних практик:** опанування сучасних методів, технологій, видів медіації; обговорення сучасних вимог до медіаторів; оволодіння техніками відновних практик.



**РОЗДІЛ 14. Проведення кількісного та якісного моніторингу, обговорення його результатів:** обговорення сильних та слабких сторін роботи служби порозуміння, пошук ресурсів для розвитку служби порозуміння, планування на основі результатів моніторингу.

### ***Тривалість реалізації Програми***

Програма гуртка розрахована на роботу із здобувачами освіти закладів загальної середньої освіти, професійної (професійно-технічної) освіти, позашкільної освіти віком 11-18 років (орієнтовно).

Програма не потребує спеціальної підготовки та знань, навчальний матеріал адаптовано до занять із вихованцями різного рівня підготовки.

Обсяг Програми становить 144 години, протягом одного-трьох років навчання. Теми та розподіл годин навчально-тематичного плану вказано орієнтовно. У разі необхідності в установленому порядку керівник може внести зміни до кількості годин у межах кожного змістового розділу, враховуючи інтереси вихованців.

Пропонуємо дотримуватися наступних рекомендацій при впровадженні Програми:

1-й рік основного рівня навчання «Вирішення конфліктів мирним шляхом» (розділи 1-5) – 36 годин на рік, 1 година на тиждень;

2-й рік основного рівня навчання «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділи 6-9) – 36 годин на рік, 1 година на тиждень;

3-й рік основного рівня навчання «Служба порозуміння закладу освіти в дії» (розділи 10-14) – 72 години на рік, 2 години на тиждень.

Програма 1-го року навчання «Вирішення конфліктів мирним шляхом» універсальна та спрямована на опанування вихованцями навичок вирішення конфліктів мирним шляхом. Вона може викладатися незалежно від програм 2-го та 3-го років навчання.

Програма 2-го року навчання «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» має на меті практичне опанування техніки відновних практик.

Програма 3-го року навчання «Служба порозуміння закладу освіти в дії» продовжує і поглиблює розпочату на 1-му та 2-му році підготовку медіаторів, а головне – закріплює, деталізує отримані навички, розширює арсенал засобів для роботи з різними конфліктними ситуаціями.

Важливо звернути увагу на те, щоб зміст навчання майбутніх медіаторів не тільки слідував за логікою вивчення різних аспектів медіації, але й тісно та нероздільно поєднувався з практикою (конкретними конфліктами, які трапляються в закладі освіти). Означене дозволить не тільки значно підвищити ефективність навчання але й сформувати відновну культуру в закладі освіти.

*Рекомендовано розподілити теми з кожного розділу 3-го року навчання пропорційно до всього навчального року.*

Якщо заклад освіти з самого початку **ставить за мету створити службу порозуміння з числа учнів/учениць**, то більш доречним буде запровадити програму 1-го і 2-го року навчання за наступним графіком – програму «Вирішення конфліктів мирним шляхом» в першій частині навчального року, програму «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» – в другій частині навчального року. При цьому вихованці та педагог-медіатор/педагогиня-медіаторка має можливість визначитися з майбутніми учнями-медіаторами та ученицями-медіаторками. Педагогу-медіатору/педагогині-медіаторці під час відбору майбутніх медіаторів серед учнів/учениць бажано враховувати гендерний підхід і, якщо можна, створити рівний склад хлопців та дівчат.

Необхідно зауважити, що для впровадження програми «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» та «Служба порозуміння закладу освіти в дії» педагог/педагогиня **повинен/повинна пройти відповідне навчання та отримати сертифікат медіатора/медіаторки.**

***Загальні риси методичної системи досягнення мети, засоби її досягнення, форми і режими занять.***

Кожна тема Програми містить теоретичну і практичну частину.

Зокрема, теоретична частина передбачає використання інформаційних повідомлень/міні-лекцій/ дискусій з учнями/ученицями.

Практична частина об'єднує роботу в малих групах, парах, моделювання та аналіз ситуацій,

перегляд та обговорення відеороликів, мозкові штурми, рольові ігри, вирішення ситуацій, соціальний театр, відпрацювання навичок медіації та проведення «Кола», відпрацювання навичок ведення тренінгових занять, створення презентацій та колажів; посвяти в медіатори тощо. Паралельно із впровадженням Програми рекомендовано здійснювати просвітницьку діяльність в закладі освіти, а саме: розміщення інформаційних матеріалів на сайтах закладу; випуск бюлетеня; створення інформаційного стенду; запровадження тематичних днів/тижнів/місячника; флешмобів; презентація гуртка для педагогічного, батьківського та учнівського колективів, популяризація роботи медіаторів в громаді тощо.

Основною організаційною формою реалізації теми, передбаченої Програмою, є *тематичне заняття з використанням елементів тренінгу*.

*Ключовим елементом методичної системи забезпечення реалізації Програми гуртка є посібник (Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. Київ: ФОП Стеценко В.В., 2016. 192 с.), програма освітнього тренінгу «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти», методичний посібник «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом “рівний-рівному” та вирішення конфліктів мирним шляхом в закладах освіти».*

**Форми контролю за результативністю засвоєння Програми:** години рефлексії до кожного розділу, підсумкове заняття, опитування, розробка інформаційної кампанії із впровадження медіації в закладі освіти, презентація проекту служби порозуміння.

**ОСВІТНЬО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**

«Вирішення конфліктів мирним шляхом»  
 основний рівень, 1-й рік навчання  
 36 годин

| Розділи, теми занять                        | Кількість годин |           |           |
|---|-----------------|-----------|-----------|
|   | Теоретичні      | Практичні | Усього    |
| Вступ                                       |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир</b>          |                 |           | <b>8</b>  |
| Тема 1. Корені насильства                   | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 2. Як протистояти булінгу              | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 3. Я будує мир                         | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 4. Де шукати допомоги та підтримки     | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Рефлексія теми                              |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт</b>          |                 |           | <b>7</b>  |
| Тема 1. Конфлікт в житті людини             | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 2. Де шукати конфлікт у закладі освіти | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 3. Які бувають конфлікти               | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 4. З чого складається конфлікт         | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Рефлексія теми                              |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт</b>        |                 |           | <b>9</b>  |
| Тема 1. Як діяти в конфлікті                | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 2. Що та Чому? Позичії та інтереси     | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 3. Успішні кроки у вирішенні конфлікту | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 4. Вирішуємо конфлікт                  |                 | 2         | 2         |
| Рефлексія теми                              |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті</b>   |                 |           | <b>8</b>  |
| Тема 1. Активно слухати                     | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 2. Відкрито запитувати                 | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 3. Дослівно перефразувати              | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 4. Ефективно давати зворотний зв'язок  | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 5. Говорити від свого «Я»              | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Рефлексія                                   |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру</b> |                 | <b>2</b>  | <b>2</b>  |
| Підсумкове заняття                          |                 | 1         | 1         |
| <b>ВСЬОГО ГОДИН</b>                         | <b>8</b>        | <b>28</b> | <b>36</b> |

## **ЗМІСТ ПРОГРАМИ**

**Вступ (1 год.)** Оголошення мети і завдань, а також особливостей побудови Програми «Вирішення конфліктів мирним шляхом». Представлення принципів, за якими відбуватиметься навчання та основних розділів Програми. Ознайомлення із планом роботи гуртка. Обговорення правил взаємодії в колективі.

### **РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир (8 год.)**

#### **Тема 1. Корені насильства (2 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «насильство». Види та прояви насильства. Наслідки насильства.

*Практична частина.* Виконання вправ на формування негативного ставлення до насильства, дискримінації, формування ненасильницької поведінки, розуміння рівності прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат.

#### **Тема 2. Як протистояти булінгу (2 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «булінг». Види і ознаки булінгу. Булінг в учнівському середовищі. Куди звертатись, якщо ви опинились або стали свідками ситуації булінгу.

*Практична частина.* Виконання вправ на формування здатності протистояти булінгу. Практичне опрацювання історій «Булінг в учнівському середовищі». Обговорення путівника для вихованців «Поради як уникнути булінгу». Створення порадики «Куди звертатись, якщо ви опинились або стали свідками ситуації булінгу».

#### **Тема 3. Я будує мир (2 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «мир» та «миробудування». В чому цінність миру. Хто розбудовує мир. Які потрібні навички для миробудування. Участь жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні.

*Практична частина.* Виконання творчого завдання «Портрет учня/учениці миротворця». Вправи на розуміння поняття «мир», усвідомлення власної значущості у розбудові миру.

#### **Тема 4. Де шукати допомоги та підтримки (1 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «гаряча лінія». Історія Національної дитячої «гарячої лінії». Принципи роботи Національної дитячої «гарячої лінії». Інформація про роботу Національної дитячої «гарячої лінії».

*Практична частина.* Вправи на підвищення довіри учнів/учениць до роботи Національної дитячої «гарячої лінії» та готовності звертатися по допомогу.

#### **Рефлексія (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Збір думок учнів/учениць щодо питань, які були обговорені.

### **РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт (7 год.)**

#### **Тема 1. Конфлікт в житті людини (1 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «конфлікт». Причини конфліктів. Учасники конфліктів. Наслідки конфліктів.

*Практична частина.* Вправи на усвідомлення конфлікту як важливої та невід'ємної частини життя особистості.

#### **Тема 2. Де шукати конфлікт у закладі освіти (1 год.)**

*Теоретична частина.* Конфлікти у закладі освіти: причини, рівні, наслідки.

*Практична частина.* Аналіз «Карти конфліктів в закладі освіти». Виконання практичних завдань у малих групах.

#### **Тема 3. Які бувають конфлікти (2 год.)**

*Теоретична частина.* Типологія конфліктів. Чинники конфліктів. Предметні конфлікти. Конфлікти інтересів. Конфлікт відносин. Конфлікт цінностей. Структурні конфлікти. Гендерні складові конфлікту.

*Практична частина.* Вправи на обговорення типології конфліктів.

#### **Тема 4. З чого складається конфлікт (2 год.)**

*Теоретична частина.* Структура конфлікту. Трикутник конфлікту. Стадії розвитку конфлікту.

*Практична частина.* Вправи на розуміння структури конфлікту. Робота з наочним зображенням трикутника конфлікту. Перегляд мультфільму «Конфлікт. Сірники».

### **Рефлексія (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Збір думок учнів/учениць щодо питань, які були обговорені.

## **РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт (9 год.)**

### **Тема 1. Як діяти в конфлікті (2 год.)**

*Теоретична частина.* Дії під час конфлікту. Трикутник вирішення конфлікту. Деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфлікту. Стилі вирішення конфліктів.

*Практична частина.* Практичні вправи: «Армрестлінг», «Перехід на інший бік», «Девіз». Обговорення особистої поведінки в конфлікті. Аналіз конфліктної ситуації з огляду стилів вирішення конфліктів.

### **Тема 2. Що та Чому? Позичії та інтереси (2 год.)**

*Теоретична частина.* Позичія в конфлікті. Інтерес в конфлікті. Як відшукати позичії та інтереси сторін в конфлікті.

*Практична частина.* Практичні вправи: «Зайди в коло», «Айсберг», «Апельсин». Аналіз конфліктної ситуації з огляду позичій та інтересів сторін. Виконання тесту К. Томаса з метою визначення особистого типу вирішення конфлікту.

### **Тема 3. Успішні кроки у вирішенні конфлікту (2 год.)**

*Теоретична частина.* Етапи вирішення конфлікту. Збір інформації. Визнати наявність конфлікту. Визначення позичій, інтересів та потреб. Оцінка та вибір оптимального варіанта. Творчість. Визнання сторонами прийнятого варіанта вирішення конфлікту. Потиснення рук.

*Практична частина.* Практична вправа: «Мої цінності». Перегляд анімаційного фільму «Фігури і форми». Обговорення змісту кожного з етапів вирішення конфлікту.

### **Тема 4. Вирішуємо конфлікт (2 год.)**

*Практична вправа «Предмети».* Вправи на розв'язання ситуації згідно з етапами вирішення конфлікту.

### **Рефлексія (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Збір думок учнів/учениць щодо питань, які були обговорені.

## **РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті (8 год.)**

### **Тема 1. Активно слухати (2 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «активне слухання». Етапи активного слухання. Алгоритм використання техніки активного слухання.

*Практична частина.* Практичні вправи: «Зіпсований телефон», «Звіт за одну хвилину», «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника/співрозмовниці». Аналіз відео «Люди в білому». Вправи на уважне та неухажне слухання співрозмовника.

### **Тема 2. Відкрито запитувати (1 год.)**

*Теоретична частина.* Навіщо вміти запитувати. Види запитань. Правила формулювання запитань.

*Практична частина.* Практичні вправи: «Постав питання», «Дізнайся 10 фактів».

### **Тема 3. Дослівно перефразувати (2 год.)**

*Теоретична частина.* Рефлексивне слухання. Ехо-техніка. Перефразування. Правила перефразування. Резюмування та правила його використання.

*Практична частина.* Практична вправа «Змійка».

### **Тема 4. Ефективно давати зворотний зв'язок (1 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «зворотний зв'язок». Види зворотного зв'язку. Правила надання зворотного зв'язку.

*Практична частина.* Вправи на удосконалення навичок надання зворотного зв'язку.

### **Тема 5. Говорити від свого «Я» (1 год.)**

*Теоретична частина.* Різниця між «Ти-твердженням» і «Я-твердженням». Структурні частини «Я-твердження». Формула «Я-твердження».

*Практична частина.* Вправи на відпрацювання навичок формулювання «Я-тверджень».

## **РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру (2 год.)**

*Практична вправа:* творчий проект «Вирішуй конфлікти мирним шляхом! Прямуємо до розбудови миру разом!»

### **Підсумкове заняття (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Підбиття підсумків роботи гуртка

## **ПРОГНОЗОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ**

*Вихованці мають знати:*

- поняття та види насильства;
- поняття та види булінгу;
- принципи ненасильницької поведінки;
- базові засади та принципи миробудування;
- поняття миробудування;
- базові поняття конфліктології;
- причини конфліктів;
- типологію конфліктів;
- структуру конфлікту;
- етапи вирішення конфліктів;
- стилі вирішення конфліктів;
- методологію профілактики конфліктів у повсякденному спілкуванні.

*Вихованці мають вміти:*

- визначати види насильства;
- визначати види булінгу;
- вирішувати конфлікти мирним шляхом;
- дотримуватися принципів миробудування;
- дотримуватися ненасильницьких моделей поведінки;
- попереджувати виникнення та ескалацію конфліктних ситуацій у повсякденному житті;
- попереджувати прояви насильства, булінгу;
- дотримуватися рівних прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат;
- визначати причини конфліктів;
- аналізувати структуру конфлікту;
- визначати гендерну складову конфлікту;
- протидіяти дискримінації за статевими, віковими, етнічними, культурними ознаками, віросповіданням, ознаками відсутності/наявності інвалідності тощо;
- володіти навичками відновлювальної комунікації.

*Вихованці мають набути наступний досвід:*

- аналізувати причини конфліктів;
- визначати позиції та інтереси в конфлікті;
- будувати картографію конфлікту;
- впроваджувати відновну комунікацію.

**ОСВІТНЬО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**

«Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти»  
 основний рівень, 2-й рік навчання  
 36 годин

| Розділи, теми занять                                  | Кількість годин |           |           |
|---|-----------------|-----------|-----------|
|   | Теоретичні      | Практичні | Усього    |
| Вступ   | 1               |           | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 6. Знати медіацію</b>                       |                 |           | <b>8</b>  |
| Тема 1. Що таке «медіація»                            | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 2. Переваги медіації                             | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 3. Правила та принципи медіації                  | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 4. Етика медіатора/медіаторки                    | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 5. Путівник по медіації                          | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Рефлексія теми  |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 7. Впроваджувати медіацію</b>               |                 |           | <b>14</b> |
| Тема 1. З чого починати                               | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 2. Працюємо індивідуально                        | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 3. Практична робота медіатора/медіаторки         |                 | 8         | 8         |
| Тема 4. Коли доречна медіація                         |                 | 1         | 1         |
| Рефлексія теми  |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 8. Працювати в «Колі»</b>                   |                 |           | <b>6</b>  |
| Тема 1. Як працює «Коло»                              | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 2. Навчаємось в «Колі»                           | 1               | 3         | 4         |
| Рефлексія теми  |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 9. Створити службу порозуміння</b>          |                 |           | <b>6</b>  |
| Тема 1. Створюємо службу порозуміння                  | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 2. Як працює служба порозуміння                  | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 3. Популяризуємо медіацію та службу порозуміння  | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 4. Тримай руку на пульсі або користь моніторингу | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 5. Проектування «Наша служба порозуміння»        |                 | 2         | 2         |
| <b>Підсумкове заняття</b>                             |                 | 1         | 1         |
| <b>ВСЬОГО ГОДИН</b>                                   | <b>8</b>        | <b>28</b> | <b>36</b> |



## ЗМІСТ ПРОГРАМИ

**Вступ (1 год.)** Презентація історії відновних практик. Обговорення ролі медіації в освіті. Аналіз успішного досвіду медіації за кордоном.

### **РОЗДІЛ 6. Знати медіацію (8 год.)**

#### **Тема 1. Що таке «медіація» (1 год.)**

*Теоретична частина.* Відновний підхід. Відновні практики. Поняття «медіація».

*Практична частина.* Виконання вправ на усвідомлення необхідності впровадження відновних практик в закладі освіти. Перегляд анімаційного фільму «Конфлікт+Медіатор=Порозуміння».

#### **Тема 2. Переваги медіації (1 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «діалог». Особливості медіації. Специфіка фасилітації. Вирішення конфліктів в суді.

*Практична частина.* Вправи на формування уявлення про місце медіації серед інших відновних практик та її переваги.

#### **Тема 3. Правила та принципи медіації (1 год.)**

*Теоретична частина.* Правила медіації. Характеристика принципів медіації: добровільність, неупередженість та нейтральність, конфіденційність, розподіл відповідальності. Дотримання недискримінації.

*Практична частина.* Виконання завдань на усвідомлення необхідності дотримуватися правил і принципів в процесі проведення медіації. Практична вправа «Великий секрет».

#### **Тема 4. Етика медіатора/медіаторки (2 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «етика». Етичний кодекс медіатора/медіаторки.

*Практична частина.* Аналіз етичних засад роботи медіатора/медіаторки. Індивідуальна робота з Етичним кодексом медіатора/медіаторки. Виконання творчого завдання: «Колаж. Портрет медіатора/медіаторки»

#### **Тема 5. Путівник по медіації. (2 год.)**

*Теоретична частина.* Етапи медіації. Підготовчий етап. Індивідуальні зустрічі зі сторонами. Медіаційна зустріч (зустріч сторін).

*Практична частина.* Практична вправа «Намалюй етапи медіації». Колективне опрацювання текстів «Рекомендації медіаторам», «Згода на проведення медіації», «Угода сторін».

#### **Рефлексія (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями/ученицями опрацьованих тем. Збір думок учнів/учениць щодо питань, які були обговорені.

### **РОЗДІЛ 7. Впроваджувати медіацію (14 год.)**

#### **Тема 1. З чого починати (2 год.)**

*Теоретична частина.* Навіщо вступне слово медіатора. Структура вступного слова медіатора/медіаторки. Особливості вступного слова медіатора/медіаторки.

*Практична частина.* Виконання вправ на оволодіння технологією складання вступного слова медіатора. Опрацювання тексту «Сценарій медіаційної зустрічі (приклад)».

#### **Тема 2. Працюємо індивідуально (2 год.)**

*Теоретична частина.* Індивідуальні зустрічі зі сторонами конфлікту. Правила індивідуальної зустрічі. Зміст індивідуальної зустрічі.

*Практична частина.* Вправи на відпрацювання поведінки медіатора/медіаторки на індивідуальній зустрічі зі стороною конфлікту.

#### **Тема 3. Практична робота медіатора (8 год.)**

Виконання вправ за методом «рольової гри» на формування навичок проведення медіації. Обговорення власної готовності до впровадження медіації. Аналіз успіхів та складнощів під час проведення медіації (рольової гри).

#### **Тема 4. Коли доречна медіація (1 год.)**

*Теоретична частина.* Критерії відбору конфліктів для медіації. Випадки, коли медіація не застосовується. Ситуації насильства та медіація. Як розпізнати готовність сторін до медіації. Оцінка готовності медіатора/медіаторки до проведення медіації.



*Практична частина.* Вправи на розуміння конфліктів, які можуть бути вирішені за допомогою медіації.

**Рефлексія (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Збір думок учнів/учениць щодо питань, які були обговорені.

**РОЗДІЛ 8. Працювати в «Колі» (6 год.)**

**Тема 1. Як працює «Коло» (1 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття техніка «Коло». Класифікація Кіл. Коло цінностей. Коло вирішення конфліктів. Коло прийняття рішень. Тематичні Кола.

*Практична частина.* Виконання вправ специфіки техніки «Коло».

**Тема 2. Навчаємось в «Колі» (4 год.)**

*Теоретична частина.* Правила Кола. Принципи Кола. Особливості проведення Кола.

*Практична частина.* Вправи, які дозволяють сформувати навички проведення відновної техніки «Коло».

**Рефлексія (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями/ученицями опрацьованих тем. Збір думок учнів/учениць щодо питань, які були обговорені.

**РОЗДІЛ 9. Створити службу порозуміння (6 год.)**

**Тема 1. Створюємо службу порозуміння (1 год.)**

*Теоретична частина.* Що таке служба порозуміння. Склад служби порозуміння. Як регламентується створення служби порозуміння.

*Практична частина.* Обговорення механізму створення служби порозуміння.

**Тема 2. Як працює Служба порозуміння (1 год.)**

*Теоретична частина.* План роботи служби порозуміння. Хто такий/така та що робить координатор/координаторка. Як відбувається співпраця з усіма учасниками освітнього процесу.

*Практична частина.* Вправи на розуміння алгоритму діяльності служби порозуміння. Практична вправа «Три кроки».

**Тема 3. Популяризуємо медіацію та службу порозуміння (1 год.)**

*Теоретична частина.* План інформаційно-просвітницької кампанії з популяризація медіації та служби порозуміння.

*Практична частина.* Виконання вправ на аналіз інформаційно-просвітницької кампанії з популяризації медіації та служби порозуміння.

**Тема 4. Тримай руку на пульсі або користь моніторингу (1 год.)**

*Теоретична частина.* Система моніторингу діяльності медіатора/медіаторки однолітків служби порозуміння. Звітність медіатора/медіаторки однолітків.

*Практична частина.* Практична вправа «Складаємо медіаційну справу».

**Тема 5. Проектування «Наша служба порозуміння» (2 год.)**

*Практична вправа «Коллаж».* Вправа на розуміння особистої ролі та ролі кожного/кожної в діяльності служби порозуміння.

**Підсумкове заняття (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Підбиття підсумків роботи гуртка.

## ПРОГНОЗОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ

*Вихованці мають знати:*

- поняття відновних практик;
- особливості застосування медіації в якості відновної практики у закладах освіти;
- вимоги до відбору конфліктних ситуацій для проведення медіацій;
- принципи, засоби, методи збору, систематизації, узагальнення і використання інформації під час медіаційних зустрічей;

- принципи медіації;
- етапи проведення медіації;
- етичні вимоги до медіатора служби порозуміння;
- відновлювальну практику «Коло»;
- механізм діяльності Служб порозуміння закладу освіти;
- особливості застосування інтерактивних технологій в закладах освіти за принципом «рівний-рівному».

*Вихованці мають вміти:*

- застосовувати вимоги до відбору конфліктних ситуацій для проведення медіацій;
- проводити відновлювальну практику «Коло»;
- дотримуватися етичних норм, поважати права сторін конфлікту;
- дотримуватися гендерного балансу при проведенні медіації;
- дотримуватися принципів та правил медіації;
- проводити інформаційно-просвітницькі заходи із популяризації медіації, відновних практик, вирішення конфліктів мирним шляхом.

*Вихованці мають набути досвід:*

- складання вступного слова медіатора;
- проведення індивідуальних зустрічей зі сторонами конфлікту;
- проведення медіації;
- проведення відновної техніки «Коло»;
- створення служби порозуміння в закладі освіти;
- популяризації відновних практик.

**ОСВІТНЬО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**

«Служба порозуміння закладу освіти в дії»  
 основний рівень, 3-й рік навчання  
 72 години

| Розділи, теми занять  | Кількість годин |           |           |
|---|-----------------|-----------|-----------|
|   | Теоретичні      | Практичні | Усього    |
| Вступ   | 1               |           | 1         |
| <b>Розділ 10. Практикуми з відпрацювання відповідних тем та питань відновних практик (медіація, техніка «Коло»)</b> | <b>4</b>        | <b>14</b> | <b>18</b> |
| Визначення позицій та інтересів   |                 |           |           |
| Попередні зустрічі зі сторонами   |                 |           |           |
| Медіаційна зустріч  |                 |           |           |
| Виконання угоди сторін  |                 |           |           |
| Обговорення актуальних питань   |                 |           |           |
| <b>Розділ 11. Практикуми з відпрацювання комунікативних навичок медіаторів</b>                                      | <b>4</b>        | <b>14</b> | <b>18</b> |
| Комунікативна компетентність  |                 |           |           |
| Стили спілкування   |                 |           |           |
| Техніки ефективної комунікації  |                 |           |           |
| Обговорення актуальних питань   |                 |           |           |
| <b>Розділ 12. Практикуми з опрацювання складних випадків та аналізу відповідності практики стандартам медіації</b>  | <b>4</b>        | <b>14</b> | <b>18</b> |
| Аналіз випадку для медіації   |                 |           |           |
| Як протистояти маніпуляціям з боку учасників/учасниць   |                 |           |           |
| Як дотриматися нейтральності та неупередженості   |                 |           |           |
| Як вчасно зупинити медіацію   |                 |           |           |
| Стресостійкість медіатора/медіатори   |                 |           |           |
| Обговорення актуальних питань   |                 |           |           |
| <b>Розділ 13. Інноваційні методи відновних практик</b>  | <b>4</b>        | <b>6</b>  | <b>10</b> |
| Техніки відновних практик   |                 |           |           |
| Сучасні методи медіації   |                 |           |           |
| Сучасні технології медіації   |                 |           |           |
| Сучасні види медіації   |                 |           |           |
| Сучасні професійні вимоги до медіаторів   |                 |           |           |
| Обговорення актуальних питань   |                 |           |           |
| <b>Розділ 14. Проведення кількісного та якісного моніторингу, обговорення його результатів</b>                      | <b>3</b>        | <b>3</b>  | <b>6</b>  |
| Критерії успішності діяльності служби порозуміння   |                 |           |           |
| Обговорення результатів моніторингу   |                 |           |           |
| Стратегічне планування на основі результатів моніторингу  |                 |           |           |
| Обговорення актуальних питань   |                 |           |           |
| Підсумкове заняття  |                 | 1         | 1         |
| <b>ВСЬОГО ГОДИН</b>   | <b>20</b>       | <b>52</b> | <b>72</b> |

## ЗМІСТ ПРОГРАМИ

**Вступ (1 год).** Презентація результатів діяльності служби порозуміння. Аналіз сильних та слабких сторін діяльності служби порозуміння в закладі освіти.

**РОЗДІЛ 10. Практикуми з відпрацювання відповідних тем та питань відновних практик (медіація, «Коло») (14 год.)**

*Теоретична частина.* Чому важко знайти інтерес та позицію сторони конфлікту. Правила ефективної попередньої зустрічі зі сторонами. «Родзинки медіатора» під час медіаційної зустрічі. Гендерний аналіз кейсів з медіації.

*Практична частина.* Відпрацювання навичок визначення позицій та інтересів сторін. Рольова гра «Зустріч зі стороною конфлікту». Робота з кейсами медіації. Обговорення критеріїв успішності виконання угоди сторін.

**РОЗДІЛ 11. Практикуми з відпрацювання комунікативних навичок медіаторів (18 год.)**

*Теоретична частина.* Ефективна комунікація медіатора/медіаторки.

*Практична частина.* Вправи на відпрацювання технік ефективної комунікації. Розвиток комунікативної компетентності, визначення стилів спілкування.

**РОЗДІЛ 12. Практикуми з опрацювання складних випадків і аналізу відповідності практики стандартам медіації (18 год.)**

*Теоретична частина.* «Складні» учасники медіації. Ризики маніпуляції в спілкуванні сторін конфлікту. Принцип нейтральності в медіації. Недискримінаційний підхід. Як уникнути стресу при вирішенні конфліктів. Профілактика емоційного вигорання медіатора.

*Практична частина.* Групова робота із ситуаціями медіації. Аналіз складних ситуацій в медіації. Вправи на виявлення маніпуляцій в спілкуванні сторін конфлікту. Визначення показників, які допомагають вчасно зупинити медіацію. Вправи на формування стресостійкості медіатора.

**РОЗДІЛ 13. Інноваційні методи відновних практик (10 год.)**

*Теоретична частина.* Сучасні методи медіації. Інноваційний досвід впровадження відновних практик в закладах освіти.

*Практична частина.* Опрацювання методів, технологій, видів медіації. Обговорення сучасних вимог до медіаторів. Вправи на оволодіння техніками відновних практик.

**РОЗДІЛ 14. Проведення кількісного та якісного моніторингу, обговорення його результатів (6 год.)**

*Теоретична частина.* Критерії успішності діяльності служби порозуміння. Результати моніторингу успішності медіації в закладі освіти.

*Практична частина.* Обговорення сильних та слабких сторін роботи служби порозуміння. Пошук ресурсів для розвитку служби порозуміння. Стратегічне планування на основі результатів моніторингу.

**Підсумкове заняття (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Підбиття підсумків роботи гуртка

## ПРОГНОЗОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ

*Вихованці мають знати:*

- обмеження у застосуванні медіації;
- особливості відновлювальної комунікації;
- правила ефективної попередньої зустрічі зі сторонами;
- причини та ознаки емоційного вигорання медіатора;
- ознаки «складних» учасників медіації;
- сучасні методи медіації;
- інноваційний досвід впровадження відновних практик в закладах освіти;
- критерії успішності діяльності служби порозуміння.

*Вихованці мають вміти:*

- проводити медіації;
- аналізувати власну роботу в якості медіатора;
- визначати позиції та інтереси сторін;
- робити гендерний аналіз медіаційних кейсів;
- визначати ознаки емоційного вигорання;
- виявляти стресостійкість в роботі медіатора;
- виявляти маніпуляції у спілкуванні сторін конфлікту;
- визначати показники, які допомагають вчасно зупинити медіацію;
- вести документацію медіатора служби порозуміння;
- вести пошуки ресурсів для розвитку служби порозуміння.

*Вихованці мають набути досвід:*

- впровадження медіації в закладі освіти;
- стратегічного планування розвитку служби порозуміння.

## ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ОБЛАДНАННЯ

| №   | Найменування            | Кількість              |
|-----|-------------------------|------------------------|
| 1.  | Фліпчарт                | 1 шт.                  |
| 2.  | Аркуші блоку фліпчарта  | 8 бл.                  |
| 3.  | Аркуші формату А4       | 2 п.                   |
| 4.  | Маркери                 | 8 к-т.                 |
| 5.  | Кольорові стікери       | 8 к-т.                 |
| 6.  | Ножиці                  | 5 шт.                  |
| 7.  | Клей                    | 5 шт.                  |
| 8.  | Скотч                   | 3 шт.                  |
| 9.  | Ручки                   | За кількістю учасників |
| 10. | Папір для нотаток       | За кількістю учасників |
| 11. | Роздатковий матеріал    | За кількістю учасників |
| 12. | Мультимедійний проектор | 1 шт.                  |
| 13. | Ноутбук                 | 1 шт.                  |
| 14. | Колонки                 | 1 шт.                  |

## 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/diplomaticeskaya-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. Вчимися 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](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/poserednistvo\\_konfliktah](http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednistvo_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](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.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>.
- 21.Лисина М.И. Общение, психика и личность ребёнка. М.: Воронеж, 1997.
- 22.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.
- 23.Максудов Р.Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Метод. рекомендации. – М.: Институт права и публичной политики, 2009. – 72 с.
- 24.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>
- 25.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
- 26.Механізми взаємодії органів державної влади та неурядових організацій у протидії жорстокому поводженню з дітьми: навч.-метод. посібник / За ред.: К.Б. Левченко, І.М. Трубавіної. – К.: Юрисконсульт, 2005. – 452 с.



27. Навчально-методичний 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: [http://www.la-strada.org.ua/ucp\\_mod\\_library\\_showcategory\\_65.html](http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html)

28. Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikti-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni>.

29. 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](https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html)

30. 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>.

31. 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](http://pi.kubg.edu.ua/images/stories/Departaments/idpmo/Kaf_ncix/НаВ4аJlHa/l4_pcix_ter.pdf).

32. Пірен М.І. Основи конфліктології: Навч. посіб. – 2-е вид. – К.: Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 1997. – 270 с.

33. Попередження, виявлення і подолання випадків насильства та жорстокого поводження з дітьми : метод. посіб. / Т.В.Журавель, О.О.Кочемировська, М.Е.Ясеновська. – К. : ТОВ «К.І.С.», 2010. – 242 с.

34. 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.

35. Програма «Особиста гідність. Безпека життя. Громадянська позиція»

Режим доступу: <https://childfund.org.ua/publikatsii?start=10>

36. Програма «Школа і поліція». Режим доступу: <https://drive.google.com/file/d/0B3m2TqVM0AP-KVENwUVAzQ1B6a00/view>

37. Профілактика та протидія насильству над дітьми. Навч. посібник. – К.: ГЕРБ, 2007. – 144 с.

38. Резолюція Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_669](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_669).

39. Ричард Коэн. Практическое руководство для школьного медиатора. (выдержка). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mybiblioteka.su/3-57839.html>.

40. 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>

41. Рустем Максудов. Идея восстановительного подхода в работе с правонарушителями и конфликтами с участием несовершеннолетних. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitel'no-go-podhoda-v-rabote.html>.

42. Семиченко В.А., Заслуженюк В.С. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування. – К.: Веселка, 1998. – 214 с. – С. 146–148.

43. Система захисту дітей від жорстокого поводження / за ред.: К.Б. Левченко. Трубавіної І.М. та ін. / навч.-метод. посібник. – К.: ДСССДМ, 2005.

44. 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](https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html)

45. 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>

46. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: Пер. с англ. – М.: Наука, 1992. – 158 с.

47. 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.

48. Шамликашвили Ц.А., Хазанова М.А. Метод «школьня медіація» 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>.

49. 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](http://ipood.com.ua/data/NDR/Psychology/2016_Shevenko.pdf)

50. 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>

51. 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.

52. 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](http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni_teoriyi_motivatsiyi).

### Методичне забезпечення програми

| Розділи, теми занять                 | Рекомендовані джерела   |
|--------------------------------------|---|
| РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир          | 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.) – С. 14-23, Додатки 8.1-8.3.<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ II. Протидія насильству та булінгу. Миробудування).<br>Небезпечні квести для дітей: профілактика залучення / Методичні рекомендації. – К.: ТОВ «Агентство “Україна”», 2017. Електронний режим доступу: <a href="https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html">https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html</a><br>Сайт Міністерства освіти і науки України <a href="https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/protidiya-bulingu/korisni-posilannya-shodo-temi-antibulingu">https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/protidiya-bulingu/korisni-posilannya-shodo-temi-antibulingu</a> |
| РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт          | 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.) – С. 31-40, Додатки 8.4, 8.5.<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ III. Основи конфліктології; теми III.1.1-III.1.3).  |
| РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт        | 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.) – С. 40-56, Додатки 8.6, 8.7., 8.10.<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ III. Основи конфліктології; теми III.2.1-III.2.4).   |
| РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті   | 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.) – С. 108-115, Додатки 8.8., 8.11., 8.13.<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ IV. Комунікативні навички медіатора/медіаторки).   |
| РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру | 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.) – С. 20-23, Додатки 8.9., 8.12.   |



| Розділи, теми занять   | Рекомендовані джерела   |
|--|---|
| РОЗДІЛ 6. Знати медіацію   | 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.) – С. 59-70<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ V. Відновні практики. Відновний підхід).   |
| РОЗДІЛ 7. Впроваджувати медіацію   | 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.) – С. 117-124, Додатки 8.16., 8.17, 8.21., 8.22., 8.23.<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ VI. Практика медіації).  |
| РОЗДІЛ 8. Працювати в «Колі»   | 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.) – С. 124-133, Додаток 8.14<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ VI. Практика медіації; теми VI.5; VI.8).   |
| РОЗДІЛ 9. Створити службу порозуміння  | Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ VII. Діяльність служби порозуміння).   |
| РОЗДІЛ 10. Практикуми з відпрацювання відповідних тем та питань відновних практик (медіація, «Коло»)       | Навчально-методичний посібник «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом “рівний-рівному” та вирішення конфліктів мирним шляхом в закладах освіти»   |
| РОЗДІЛ 11. Практикуми з відпрацювання комунікативних навичок медіаторів                                    | Навчально-методичний посібник «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом “рівний-рівному” та вирішення конфліктів мирним шляхом в закладах освіти»<br>Мацко.Л.А. Основи психології та педагогіки. Психологія: лабораторний практикум/ Л.А.Мацко, М.Д.Прищак, Т.В.Первушина. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 139 с. Електронний режим доступу: <a href="http://posibnyky.vntu.edu.ua/pdf/000768.pdf">http://posibnyky.vntu.edu.ua/pdf/000768.pdf</a><br>Шевенко А.М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю / Метод. реком. – К., 2016. – 157 с. Електронний режим доступу: <a href="http://ipood.com.ua/data/NDR/Psychology/2016_Shevenko.pdf">http://ipood.com.ua/data/NDR/Psychology/2016_Shevenko.pdf</a> |
| РОЗДІЛ 12. Практикуми з опрацювання складних випадків і аналізу відповідності практики стандартам медіації | Навчально-методичний посібник «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом “рівний-рівному” та вирішення конфліктів мирним шляхом в закладах освіти»   |
| РОЗДІЛ 13. Інноваційні методи відновних практик  | Навчально-методичний посібник «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом “рівний-рівному” та вирішення конфліктів мирним шляхом в закладах освіти»<br>Корисні посилання:<br>Сторінка Національної медіаторської та тренерської мереж ГО «Ла Страда-Україна»<br><a href="https://www.facebook.com/ntmukraine/">https://www.facebook.com/ntmukraine/</a><br>Сайт ГО «Ла Страда-Україна»<br><a href="https://la-strada.org.ua/">https://la-strada.org.ua/</a><br>Сайт Національної асоціації медіаторів України<br><a href="http://namu.com.ua/ua/">http://namu.com.ua/ua/</a><br>Сайт Інституту миру та порозуміння <a href="http://ipcg.org.ua/">http://ipcg.org.ua/</a>  |
| РОЗДІЛ 14. Проведення кількісного та якісного моніторингу, обговорення його результатів                    | Навчально-методичний посібник «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом “рівний-рівному” та вирішення конфліктів мирним шляхом в закладах освіти»   |

# ОСВІТНЯ ПРОГРАМА ФАКУЛЬТАТИВУ «ВИРІШУЮ КОНФЛІКТИ ТА БУДУЮ МИР НАВКОЛО СЕБЕ»

Авторки:

Андреєнкова В.Л.,

Левченко К.Б., докт. юрид. наук, професор,

Матвійчук М.М., канд. пед. наук.

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

### **Актуальність освітньої програми**

Створення мирного середовища як умови встановлення демократичних цінностей є орієнтиром для розбудови держави. Враховуючи сучасний етап соціокультурного розвитку України, необхідно констатувати зміну уявлень про шляхи вирішення конфліктів. Надзвичайно гостро проблема мирного врегулювання конфліктів виділяється в аспекті реформування системи освіти. Заклади освіти ставлять за мету всебічний розвиток дитини, створення умов для засвоєння ефективних моделей поведінки з ровесниками, проте часті явища булінгу та високий рівень конфліктності серед однолітків не дозволяє в повній мірі досягти поставлених цілей. Тому значних змін потребує система середньої загальної, професійної (професійно-технічної), позашкільної освіти, які мають забезпечити дотримання загальнолюдських прав; формування поваги до прав і свобод людини, нетерпимості до приниження її честі та гідності, фізичного або психічного насильства, а також до дискримінації за будь-якими ознаками; створити атмосферу безпеки в дитячому та молодіжному колективі, забезпечити процес конструктивної комунікації учнівської молоді з оточуючими.

Вирішення означених проблем актуалізує питання побудови безпечного, мирного освітнього простору, який передбачає впровадження в систему освіти технології вирішення конфліктів шляхом співробітництва. Важливими кроками в цьому напрямку є: формування у здобувачів освіти здатності протистояти булінгу, навичок ненасильницької поведінки, побудови конструктивного діалогу, розуміння поняття «мир», усвідомлення власної значущості у миробудуванні, усвідомлення конфлікту як важливої та невід'ємної частини життя, створення особистої мирної стратегії поведінки в конфлікті.

Вагомим кроком у побудові мирного освітнього простору та зменшенні рівня конфліктності в учнівському середовищі можна вважати розробку і впровадження освітньої програми «Базові навички медіатора в навчальному закладі та громаді». Зазначена програма успішно апробована з 2015 року. За цією програмою фахівцями ГО «Ла Страда-Україна» у співпраці з Міністерством освіти і науки України підготовлено більше 200 педагогів-медіаторів та медіаторок. Також означена програма стала підґрунтям для розробки і впровадження навчальної програми та для підвищення кваліфікації педагогічних працівників «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні» (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., Андреєнкова 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.). Програма факультативу «Вирішую конфлікти та будую мир навколо себе», розроблена 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., Андреєнкова В.Л.) та включає практичний досвід роботи медіаторів Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна».

Впровадження програми факультативу «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе» передбачено завданнями виконання Закону України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145-19 (ст. 6, 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 № 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).

### **Мета і завдання Програми**

**Мета Програми:** створення умов для формування громадянських та соціальних компетентностей здобувачів освіти, що передбачає виявлення ними конфліктологічної компетентності, вмінь і навичок вирішення конфліктів мирним шляхом, ненасильницької поведінки та громадянської позиції.

#### **Завдання Програми:**

- надати базові теоретичні знання з конфліктології;
- ознайомити з основними засадами миробудування;
- ознайомити з поняттям «насильство», його видами;
- закріпити практичні навички вирішення проявів насильства у повсякденному житті;
- опанувати ненасильницьку модель поведінки;
- відпрацювати практичні навички протидії булінгу;
- сформувати розуміння гендерної рівності;
- сформувати навички протидії дискримінації за статевими, віковими, етнічними, культурними ознаками, віросповіданням, ознаками відсутності/наявності інвалідності тощо;
- сформувати навички вирішення конфліктів мирним шляхом;
- ознайомити з поняттями «відновний підхід», «відновні практики», «медіація»;
- відпрацювати навички відновлювальної комунікації;
- сформувати розуміння безпечного освітнього середовища;
- сформувати розуміння важливості участі учнівської молоді у миробудуванні та вирішенні конфліктів мирним шляхом;
- сформувати розуміння важливості участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні.

### **Основні ідеї Програми**

В основі програми «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе» лежить ідея, яка передбачає формування в здобувачів освіти вміння ефективно вирішувати конфлікти, бути толерантними до думки інших, протистояти насильству, булінгу, дискримінації в колективі, брати відповідальність за побудову миру, дотримуватися рівних прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат.

Відтак, концептуальна ідея Програми передбачає формування в учнів вміння мирно вирішувати конфлікти, керуватися загальнолюдськими цінностями у спілкуванні з іншими, пропагуючи ідеї миробудування та медіації.

У змісті Програми зроблено акцент на формуванні таких життєвих навичок: ефективна комунікація, управління конфліктами, толерантність, недискримінація, управління емоціями, формування ненасильницької поведінки, формування цінностей тощо.

Зазначене вище можливе через активне визначення особистістю власної системи цінностей, що проявляється у системі дій людини. Саме тому в основі програми закладено *базові компоненти* миробудування: ставлення до миру; знання конфлікту; конструктивна комунікація; мирне врегулювання конфлікту, недискримінація, рівність прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат.

Зміст названих вище базових компонентів розкривається у наступних тематичних розділах:

**РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир:** розуміння вихованцями поняття «мир», власної ролі у миробудуванні, формування нетерпимості до насильства, дискримінації, розуміння рівності прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат.

**РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт:** ознайомлення з поняттям «конфлікт», його причинами та наслідками, обговорення типології конфліктів, розуміння структури конфлікту, розуміння гендерної складової конфлікту.

**РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт:** аналіз конфліктної ситуації з огляду стилів вирішення конфліктів, аналіз конфліктної ситуації з огляду позицій та інтересів, ознайомлення з етапами вирішення конфлікту, ознайомлення з відновними практиками як інструментом миробудування.

**РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті:** формування навичок активного слухання співрозмовника, формулювання запитань, резюмування та перефразування, надання зворотного зв'язку, формулювання «Я-тверджень».

**РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру:** створення вихованцями власної стратегії миробудування у просторі, що їх оточує.

### ***Тривалість реалізації Програми***

Програма факультативу розрахована на роботу із здобувачами освіти закладів загальної середньої освіти, професійної (професійно-технічної) освіти віком 11-18 років (орієнтовно).

Обсяг Програми 36 годин. Рекомендована періодичність проведення занять – 1 раз на тиждень.

У разі потреби в установленому порядку педагог може внести зміни до кількості годин у межах кожного змістового розділу, враховуючи інтереси здобувачів освіти.

### ***Загальні риси методичної системи досягнення мети, засоби її досягнення, форми і режим занять.***

Принципи побудови та впровадження Програми: комплексність, варіативність, послідовність, логічність, викладення матеріалу, його поступове ускладнення.

Кожна тема Програми містить теоретичну і практичну частину. Зокрема, теоретична частина передбачає використання інформаційних повідомлень/міні-лекцій, дискусій з учнями.

Практична частина об'єднує роботу в малих групах, парах, моделювання та аналіз ситуацій, перегляд та обговорення відеороликів, мозкові штурми, рольові ігри, вирішення ситуацій, створення презентацій та колажів тощо.

Основною організаційною формою реалізації теми, передбаченої Програмою, є *тематичне заняття з використанням елементів тренінгу*.

*Ключовим елементом методичної системи забезпечення реалізації Програми факультативу є посібник (Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. Київ: ФОП Стеценко В.В., 2016. 192 с.), програма освітнього тренінгу «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти», методичний посібник «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом “рівний-рівному” та вирішення конфліктів мирним шляхом в закладах освіти».*

*Форми контролю за результативністю засвоєння Програми:* години рефлексії до кожного розділу, підсумкове заняття, опитування, захист творчої роботи, участь в тематичних конкурсах, виставках, інших формах виховної роботи.

**ОСВІТНЬО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**

| Розділи, теми занять                        | Кількість годин |           |           |
|---|-----------------|-----------|-----------|
|   | Теоретичні      | Практичні | Усього    |
| Вступ                                       | 1               |           | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир</b>          |                 |           | <b>8</b>  |
| Тема 1. Корені насильства                   | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 2. Як протистояти булінгу              | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 3. Я будує мир                         | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 4. Де шукати допомоги та підтримки     | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Рефлексія теми                              |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт</b>          |                 |           | <b>7</b>  |
| Тема 1. Конфлікт в житті людини             | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 2. Де шукати конфлікт у закладі освіти | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 3. Які бувають конфлікти               | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 4. З чого складається конфлікт         | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Рефлексія теми                              |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт</b>        |                 |           | <b>9</b>  |
| Тема 1. Як діяти в конфлікті                | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 2. Що та Чому? Позичії та інтереси     | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 3. Успішні кроки у вирішенні конфлікту | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 4. Вирішуємо конфлікт                  |                 | 2         | 2         |
| Тема 5. Відновні практики                   | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Рефлексія теми                              |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті</b>   |                 |           | <b>8</b>  |
| Тема 1. Активно слухати                     | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 2. Відкрито запитувати                 | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 3. Дослівно перефразувати              | 0,5             | 1,5       | 2         |
| Тема 4. Ефективно давати зворотний зв'язок  | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Тема 5. Говорити від свого «Я»              | 0,5             | 0,5       | 1         |
| Рефлексія                                   |                 | 1         | 1         |
| <b>РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру</b> |                 | 2         | <b>2</b>  |
| Підсумкове заняття                          |                 | 1         | 1         |
| <b>ВСЬОГО ГОДИН</b>                         | <b>8</b>        | <b>28</b> | <b>36</b> |



## ЗМІСТ ПРОГРАМИ

**Вступ (1 год.)** Оголошення мети і завдань, а також особливостей побудови Програми «Вирішення конфліктів мирним шляхом». Представлення принципів, за якими відбуватиметься навчання та основних розділів Програми. Ознайомлення із планом роботи факультативу. Обговорення правил взаємодії в колективі.

### **РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир (8 год.)**

*Ключові поняття:* насильство, булінг, мир, миробудування, Національна дитяча «гаряча лінія».

#### **Тема 1. Корені насильства (2 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «насильство». Види та прояви насильства. Наслідки насильства.

*Практична частина.* Виконання вправ на формування негативного ставлення до насильства, дискримінації, формування ненасильницької поведінки, розуміння рівності прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат.

#### **Тема 2. Як протистояти булінгу (2 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «булінг». Види і ознаки булінгу. Булінг в учнівському середовищі. Куди звертатись, якщо ви опинились або стали свідками ситуації булінгу.

*Практична частина.* Виконання вправ на формування здатності протистояти булінгу. Практичне опрацювання історій «Булінг в учнівському середовищі». Обговорення путівника для вихованців «Поради як уникнути булінгу». Створення порадики «Куди звертатись, якщо ви опинились або стали свідками ситуації булінгу»

#### **Тема 3. Я будую мир (2 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «мир» та «миробудування». В чому цінність миру. Хто розбудовує мир. Які потрібні навички для миробудування. Участь жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні.

*Практична частина.* Виконання творчого завдання «Портрет учня/учениці миротворця». Вправи на розуміння поняття «мир», усвідомлення власної значущості у розбудові миру.

#### **Тема 4. Де шукати допомоги та підтримки (1 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «гаряча лінія». Історія Національної дитячої «гарячої лінії». Принципи роботи Національної дитячої «гарячої лінії». Інформація про роботу Національної дитячої «гарячої лінії».

*Практична частина.* Вправи на підвищення довіри учнів/учениць до роботи Національної дитячої «гарячої лінії» та готовності звертатися по допомогу.

#### **Рефлексія (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Збір думок учнів/учениць щодо питань, які були обговорені.

### **РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт (7 год.)**

*Ключові поняття:* конфлікт, предметні конфлікти, конфлікти інтересів, структурні конфлікти, конфлікт відносин, конфлікт цінностей, структура конфлікту.

#### **Тема 1. Конфлікт в житті людини (1 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «конфлікт». Причини конфліктів. Учасники конфліктів. Наслідки конфліктів.

*Практична частина.* Вправи на усвідомлення конфлікту як важливої та невід'ємної частини життя особистості.

#### **Тема 2. Де шукати конфлікт у закладі освіти (1 год.)**

*Теоретична частина.* Конфлікти у закладі освіти: причини, рівні, наслідки.

*Практична частина.* Аналіз «Карти конфліктів в закладі освіти». Виконання практичних завдань у малих групах.

#### **Тема 3. Які бувають конфлікти (2 год.)**

*Теоретична частина.* Типологія конфліктів. Чинники конфліктів. Предметні конфлікти. Конфлікти інтересів. Конфлікт відносин. Конфлікт цінностей. Структурні конфлікти. Гендерні складові конфлікту.

*Практична частина.* Вправи на обговорення типології конфліктів.

#### **Тема 4. З чого складається конфлікт (2 год.)**

*Теоретична частина.* Структура конфлікту. Трикутник конфлікту. Стадії розвитку конфлікту.

*Практична частина.* Вправи на розуміння структури конфлікту. Робота з наочним зображенням трикутника конфлікту. Перегляд мультфільму «Конфлікт. Сірники».

#### **Рефлексія (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Збір думок учнів/учениць щодо питань, які були обговорені. Аналіз емоційного стану групи.

### **РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт (9 год.)**

*Ключові поняття:* дії під час конфлікту, деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфлікту, позиції та інтереси сторін, етапи вирішення конфлікту, відновний підхід, відновні практики, медіація.

#### **Тема 1. Як діяти в конфлікті (1 год.)**

*Теоретична частина.* Дії під час конфлікту. Трикутник вирішення конфлікту. Деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфлікту. Стилі вирішення конфліктів.

*Практична частина.* Практичні вправи: «Армрестлінг», «Перехід на інший бік», «Девіз». Обговорення особистої поведінки в конфлікті. Аналіз конфліктної ситуації з огляду стилів вирішення конфліктів.

#### **Тема 2. Що та Чому? Позиції та інтереси (2 год.)**

*Теоретична частина.* Позиція в конфлікті. Інтерес в конфлікті. Як відшукати позиції та інтереси сторін в конфлікті.

*Практична частина.* Практичні вправи: «Зайди в коло», «Айсберг», «Апельсин». Аналіз конфліктної ситуації з огляду позицій та інтересів сторін. Виконання тесту К. Томаса з метою визначення особистого типу вирішення конфлікту.

#### **Тема 3. Успішні кроки у вирішенні конфлікту (2 год.)**

*Теоретична частина.* Етапи вирішення конфлікту. Збір інформації. Визнати наявність конфлікту. Визначення позицій, інтересів та потреб. Оцінка та вибір оптимального варіанта. Творчість. Визнання сторонами прийнятого варіанта вирішення конфлікту. Потиснення рук.

*Практична частина.* Практична вправа: «Мої цінності». Перегляд анімаційного фільму «Фігури і форми». Обговорення змісту кожного з етапів вирішення конфлікту.

#### **Тема 4. Вирішуємо конфлікт (2 год.)**

Практична вправа «Предмети». Вправи на розв'язання ситуації згідно з етапами вирішення конфлікту.

#### **Тема 5. Відновні практики (1 год.)**

*Теоретична частина.* Відновний підхід. Відновні практики. Поняття «медіація».

*Практична частина.* Виконання вправ на ознайомлення з відновними практиками як інструментом миробудування. Перегляд анімаційного фільму «Конфлікт+Медіатор=Порозуміння».

#### **Рефлексія (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Збір думок учнів/учениць щодо питань, які були обговорені.

### **РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті (8 год.)**

*Ключові поняття:* активне слухання, види запитань, рефлексивне слухання, ехо-техніка, перефразування, зворотний зв'язок, «Я-твердження».

#### **Тема 1. Активно слухати (2 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «активне слухання». Етапи активного слухання. Алгоритм використання техніки активного слухання.

*Практична частина.* Практичні вправи: «Зіпсований телефон», «Звіт за одну хвилину», «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника/співрозмовниці». Аналіз відео «Люди в білому». Вправи на уважне та неуважне слухання співрозмовника.

#### **Тема 2. Відкрито запитувати (1 год.)**

*Теоретична частина.* Навіщо вміти запитувати. Види запитань. Правила формулювання запитань.

*Практична частина.* Практичні вправи: «Постав питання», «Дізнайся 10 фактів».

### **Тема 3. Дослівно перефразувати (2 год.)**

*Теоретична частина.* Рефлексивне слухання. Ехо-техніка. Перефразування. Правила перефразування. Резюмування та правила його використання.

*Практична частина.* Практична вправа «Змійка».

### **Тема 4. Ефективно давати зворотний зв'язок (1 год.)**

*Теоретична частина.* Визначення поняття «зворотний зв'язок». Види зворотного зв'язку. Правила надання зворотного зв'язку.

*Практична частина.* Вправи на удосконалення навичок надання зворотного зв'язку.

### **Тема 5. Говорити від свого «Я» (1 год.)**

*Теоретична частина.* Різниця між «Ти-твердженням» і «Я-твердженням». Структурні частини «Я-твердження». Формула «Я-твердження».

*Практична частина.* Вправи на відпрацювання навичок формулювання «Я-тверджень».

## **РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру (2 год.)**

*Практична вправа:* творчий проект «Вирішуй конфлікти мирним шляхом! Прямуємо до розбудови миру разом!»

### **Підсумкове заняття (1 год.)**

Аналіз рівня усвідомлення учнями опрацьованих тем. Збір думок учнів/учениць щодо питань, які були обговорені.

## **ПРОГНОЗОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ**

Впровадження в освітній процес програми факультативу «Вирішення конфліктів мирним шляхом» стане важливим кроком у формуванні відновної культури в закладі освіти, а також інноваційним методом у попередженні конфліктів серед здобувачів освіти, що гарантує створення безпечного освітнього простору.

Очікувані результати:

- збагачення знань, умінь та навичок здобувачів освіти щодо причин, видів та наслідків конфліктів; розуміння структури конфлікту; управління власною поведінкою в конфлікті; забезпечення рівних прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат;
- виявлення позитивної мотивації до мирного врегулювання конфліктів та формування відновної культури в закладі освіти;
- конструктивна реакція на наявність конфлікту (пошук позицій та інтересів, усвідомлення причин та трансформація конфлікту);
- мирна комунікація серед здобувачів освіти, координація зусиль всіх суб'єктів освітнього процесу на мирне врегулювання конфлікту.

За результатами опанування Програмою мають бути сформовані соціальна й громадянська компетентності як ключові, а також суспільствознавча як галузева. Вимоги до рівня досягнень учнів (знань, умінь, навичок, отриманого досвіду) представлено у таблиці нижче.



**Вимоги до компетентностей учнів (знань, умінь, навичок, досвіду)**

| <b>Розділи, теми занять</b>          | <b>Вимоги до рівня досягнень здобувачів освіти</b>   |
|--------------------------------------|--|
| РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир          | <i>знати:</i> поняття та види насильства; поняття та види булінгу; принципи ненасильницької поведінки; базові засади та принципи миробудування; поняття миробудування; важливість участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миро будуванні;<br><i>вміти:</i> визначати види насильства, в тому числі булінгу; дотримуватися ненасильницьких моделей поведінки; попереджувати виникнення та ескалацію конфліктних ситуацій у повсякденному житті; попереджувати прояви насильства, булінгу;<br><i>набути досвід:</i> дотримуватися принципів миробудування; дотримуватися ненасильницьких моделей поведінки; попереджувати прояви насильства, булінгу; негативного ставлення до дискримінації; розуміння рівності прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат |
| РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт          | <i>знати:</i> базові поняття конфліктології; причини конфліктів; типологію конфліктів; структуру конфлікту; причини конфліктів у закладі освіти; стадії розвитку конфлікту; наслідки конфлікту;<br><i>вміти:</i> визначати причини конфліктів; аналізувати структуру конфлікту; визначати типи конфліктів;<br><i>набути досвід:</i> аналізувати причини конфліктів; визначати позиції та інтереси в конфлікті, визначати гендерні складові конфлікту   |
| РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт        | <i>знати:</i> трикутник вирішення конфлікту, деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфлікту, позиція в конфлікті, інтерес в конфлікті, етапи вирішення конфліктів; стилі вирішення конфліктів; відновні практики;<br><i>вміти:</i> складати картографію конфлікту; вирішувати конфлікт відповідно до його етапів; визначати сторони конфлікту, його предмет;<br><i>набути досвід:</i> вирішувати конфлікти мирним шляхом; попереджувати виникнення та ескалацію конфліктних ситуацій у повсякденному житті   |
| РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті   | <i>знати:</i> принципи активного слухання; види запитань; правила перефразування; правила резюмування; формулу «Я-твердження»;<br><i>вміти:</i> застосовувати активне слухання; правильно формулювати запитання; впроваджувати ехо-техніку; надавати зворотній зв'язок; формулювати «Я-твердження»;<br><i>набути досвід:</i> впровадження відновлювальної комунікації  |
| РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру | <i>знати:</i> методологію профілактики конфліктів у повсякденному спілкуванні;<br><i>вміти:</i> дотримуватися принципів миробудування; конструктивно вирішувати конфлікти;<br><i>набути досвід:</i> позитивної мотивації до мирного врегулювання конфліктів та формування відновної культури в закладі освіти  |

**Методичне забезпечення програми**

| <b>Розділи, теми занять</b> | <b>Рекомендовані джерела</b>  |
|-----------------------------|---|
| РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир | 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.) – С. 18-23, Додатки 8.1-8.3.<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ II. Протидія насильству та булінгу. Миробудування).<br>Небезпечні квести для дітей: профілактика залучення / Методичні рекомендації. – К.: ТОВ «Агентство «Україна»», 2017. Електронний режим доступу: <a href="https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html">https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html</a><br>Сайт Міністерства освіти і науки України <a href="https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/protidiya-bulingu/korisni-posilannya-shodo-temi-antibulingu">https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/protidiya-bulingu/korisni-posilannya-shodo-temi-antibulingu</a> |

| Розділи, теми занять                 | Рекомендовані джерела   |
|--------------------------------------|---|
| РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт          | 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.) – С. 31-40, Додатки 8.4, 8.5.<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ III. Основи конфліктології; теми III.1.1-III.1.3).          |
| РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт        | 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.) – С. 40-56, Додатки 8.6, 8.7., 8.10.<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ III. Основи конфліктології; теми III.2.1-III.2.4).   |
| РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті   | 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.) – С. 108-115, Додатки 8.8., 8.11., 8.13.<br>Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (розділ IV. Комунікативні навички медіатора/медіаторки). |
| РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру | 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.) – С. 20-23, Додатки 8.9., 8.12.   |

## ІНФОРМАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОГРАМИ

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/diplomaticeskaya-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](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](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](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. Ємельяненко 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. Кэт Кронин-Лэмп и Рон Кронин-Лэмп. Развитие восстановительной культуры школы: влияние личного и профессионального «пути паломника». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://narribrus.wordpress.com>.

21. Лисина М.И. Общение, психика и личность ребёнка. М.: Воронеж, 1997.
22. 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.
23. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Метод. рекомендации. — М.: Институт права и публичной политики, 2009. — 72 с.
24. Малкіна-Пих І.Г. Гендерна терапія. Довідник практичного психолога / І.Г.Малкіна-Пих. — М.: Ескімо, 2006. — 928 с. 5 Режим доступа: <http://medbib.in.ua/gendernyie-konfliktyi-41841.html>
25. 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
26. 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.
27. Навчально-методичний 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: [http://www.la-strada.org.ua/ucp\\_mod\\_library\\_showcategory\\_65.html](http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html)
28. Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikti-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni>.
29. 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](https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html)
30. 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>.
31. 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](http://pi.kubg.edu.ua/images/stories/Departaments/idpmo/Kaf_ncix/НаВ4аJlHa/l4_pcix_ter.pdf).
32. Пірен М.І. Основи конфліктології: Навч. посіб. — 2-е вид. — К.: Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 1997. — 270 с.
33. Попередження, виявлення і подолання випадків насильства та жорсткого поводження з дітьми : метод. посіб. / Т.В.Журавель, О.О.Кочеміровська, М.Е.Ясеновська. — К. : ТОВ «К.І.С.», 2010. — 242 с.
34. 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.
35. Програма «Особиста гідність. Безпека життя. Громадянська позиція»  
Режим доступу: <https://childfund.org.ua/publikatsii?start=10>
36. Програма «Школа і поліція».Режим доступу: <https://drive.google.com/file/d/0B3m2TqVM0AP-KVENwUVAzQ1B6a00/view>
37. Профілактика та протидія насильству над дітьми. Навч. посібник. — К.: ГЕРБ, 2007. — 144 с.
38. Резолюція Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека». — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_669](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_669).
39. Ричард Коэн. Практическое руководство для школьного медиатора. (выдержка). [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://mybiblioteka.su/3-57839.html>.
40. 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>
41. 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>.

42. Семиченко В.А., Заслуженюк В.С. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування. – К.: Веселка, 1998. – 214 с. – С. 146–148.

43. Система захисту дітей від жорстокого поводження / за ред.: К.Б. Левченко. Трубавіної І.М. та ін. / навч.-метод. посібник. – К.: ДСССДМ, 2005.

44. 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](https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html)

45. 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>

46. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: Пер. с англ. – М.: Наука, 1992. – 158 с.

47. 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.

48. 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>.

49. 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://iprood.com.ua/data/NDR/Psychology/2016\\_Shevenko.pdf](http://iprood.com.ua/data/NDR/Psychology/2016_Shevenko.pdf)

50. 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>

51. 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.

52. 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](http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni_teoriyi_motivatsiyi).



# ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО ТРЕНІНГУ ДЛЯ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ «БАЗОВІ НАВИЧКИ МЕДІАТОРА/МЕДІАТОРКИ СЛУЖБИ ПОРОЗУМІННЯ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ»

Авторки:

Андрєєнкова В.Л.,

Левченко К.Б., докт. юрид. наук, професор,

Лунченко Н.В.

**Мета програми:** підготувати учнів/учениць медіаторів/медіаторок служб порозуміння для впровадження медіації в закладах освіти за принципом «рівний-рівному».

## **Завдання:**

- надати базові теоретичні знання з конфліктології;
- ознайомити з основними засадами миробудування;
- ознайомити з поняттям «насильство» та його видами;
- закріпити практичні навички протидії проявам насильства у повсякденному житті;
- опанувати ненасильницьку модель поведінки;
- відпрацювати практичні навички протидії булінгу;
- 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 конфлікту;
- закріпити на практиці етичні вимоги до медіатора служби порозуміння;
- відпрацювати навички ведення процедури медіації;
- опрацювати вимоги до відбору конфліктних ситуацій для проведення медіацій;
- сформувати розуміння гендерної складової конфлікту;
- відпрацювати навички проведення відновної практики «Коло»;
- опрацювати навички відновлювальної комунікації;
- ознайомити з механізмом діяльності служби порозуміння закладу освіти;
- сформувати розуміння безпечного освітнього середовища;
- сформувати усвідомлення важливості участі хлопчиків та дівчат у миробудуванні та вирішенні конфліктів мирним шляхом;
- сформувати навички проведення тренінгів.

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

## **ЗНАТИ:**

- поняття та види насильства;
- поняття та види булінгу;
- поняття миробудування;
- поняття відновних практик;
- методологію профілактики конфліктів у повсякденному спілкуванні;
- особливості застосування медіації в якості відновної практики у закладах освіти;
- обмеження у застосуванні медіації;
- вимоги до відбору конфліктних ситуацій для проведення медіацій;
- базові поняття конфліктології;

- етапи вирішення конфліктів;
- принципи, засоби, методи збору, систематизації, узагальнення та використання інформації під час медіаційних зустрічей;
- особливості відновлювальної комунікації;
- принципи медіації;
- етапи проведення медіації;
- етичні вимоги до медіатора служби порозуміння;
- процедуру проведення відновлювальної практики «Коло»;
- базові засади та принципи миробудування;
- механізм діяльності служб порозуміння закладу освіти;
- принципи ненасильницької поведінки;
- особливості застосування інтерактивних технологій в закладах освіти за принципом «рівний-рівному».

**ВМІТИ:**

- визначати види насильства;
- визначати види булінгу;
- вирішувати конфлікти мирним шляхом;
- дотримуватися принципів миробудування;
- дотримуватися ненасильницьких моделей поведінки;
- попереджувати виникнення та ескалацію конфліктних ситуацій у повсякденному житті;
- попереджувати прояви насильства булінгу;
- попереджувати прояви булінгу;
- дотримуватися рівних прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат;
- протидіяти дискримінації;
- застосовувати вимоги до відбору конфліктних ситуацій для проведення медіацій;
- визначати гендерну складову конфлікту;
- проводити медіації;
- проводити відновлювальну практику «Коло»;
- дотримуватися етичних норм, поважати права сторін конфлікту;
- володіти навичками відновлювальної комунікації;
- дотримуватися принципів та правил медіації;
- проводити інформаційно-просвітницькі заходи з популяризації медіації, відновних практик, вирішення конфліктів мирним шляхом;
- вести документацію медіатора/медіаторки служби порозуміння.

**ПРОГРАМА** <sup>1 2</sup>

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

| №з/п      | Тема  | Форма роботи  | Необхідні матеріали   | Час (хв.) |
|-----------|---|---|---|-----------|
| <b>I.</b> | <b>Вступна частина</b>                                      |   |   | <b>90</b> |
| I.1       | Привітання учасників та учасниць. Мета та завдання тренінгу | Вступне слово тренера/тренерки  | Мультимедійний проектор, ноутбук  | 10        |
| I.2       | Знайомство  | Колективна робота   |   | 5         |
| I.3       | Очікування  | Колективна робота   | Стікери, фліпчарт, аркуші фліпчарту   | 15        |
| I.4       | Правила   | Гра «Ливарпамен», «мозковий штурм», колективне обговорення                            | Фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери   | 30        |
| I.5       | Вправа «Мій двійник»  | Робота в парах, групова робота  | Листи А4 за кількістю учасників/учасниць, ручки   | 10        |
| I.6       | Негатив і позитив від конфлікту                             | Гра «Займи позицію»   | Листи з надписами «Позитив», «Негатив»  | 20        |
|           | <b>Перерва</b>  |   |   | 20        |
| <b>II</b> | <b>Протидія насильству. Протидія булінгу. Миробудування</b> |   |   | <b>90</b> |
| II.1      | Протидія насильству. Протидія булінгу                       |   |   | 50        |
| II.1.1    | Поняття «насильство», «булінг»                              | Інформаційне повідомлення, робота в групах, колективне обговорення, гра «Біла ворона» | Посібник (розділ 8) <sup>3</sup> , робочий зошит учасника/учасниці тренінгу (додаток 1), проектор, ноутбук          | 20        |
| II.1.2    | Булінг в дитячому середовищі                                | Практичне опрацювання історій, робота в 3 групах, колективне обговорення              | Робочий зошит учасника/учасниці тренінгу (додаток 1; 2)   | 25        |
| II.1.3    | Поради як протистояти булінгу                               | Колективне обговорення  | Робочий зошит учасника/учасниці тренінгу (додаток 1)  | 5         |
| II.2      | Миробудування. Роль учня/учениці у розбудові миру           |   |   | 40        |
| II.2.1    | Поняття «мир», «миробудування»                              | Інформаційне повідомлення тренера/тренерки, «мозковий штурм», колективне обговорення  | Посібник (с. 14-23), фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, мультимедійний проектор, ноутбук                          | 10        |
| II.2.1    | Вправа «Портрет учня/учениці-миротворця»                    | Перегляд відео, робота в групах, колективне обговорення                               | Фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, стікери різних кольорів, мультимедійний проектор, ноутбук, відео «Миротворець» | 30        |
|           | <b>Перерва</b>  |   |   | 60        |

<sup>1</sup> Тренер/тренерка може корегувати програму за часом, формами і методами роботи.

Програму складено з урахуванням кількості учасників/учасниць тренінгу: 10 учнів/учениць та 2 медіаторів-педагогів.

<sup>2</sup> Опрацьовано під час робочої зустрічі медіаторів/медіаторок ГО «Ла Страда-Україна» в рамках проекту «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному» та вирішення конфліктів мирним шляхом в закладах освіти Донецької та Луганської областей» здійснюється ЮНІСЕФ та «Ла Страда-Україна» за підтримки Інструменту стабільності та миру ЄС.

Учасниці робочої групи: Тимошенко Тетяна, Федорченко Світлана.

<sup>3</sup> 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. – 2016

Електронний режим доступу: [http://www.la-strada.org.ua/ucp\\_mod\\_library\\_showcategory\\_65.html](http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html)



| №з/п    | Тема   | Форма роботи  | Необхідні матеріали   | Час (хв.) |
|---------|--|---|---|-----------|
| III     | <b>Основи конфліктології</b>   |   |   | 180       |
| III.1   | Поняття та структура конфлікту. Причини конфлікту. Особливості поведінки учасників/учасниць під час конфлікту  |   | Посібник (с.32-36; 46-51)   | 90        |
| III.1.1 | Визначення поняття «конфлікт»  | Колективне обговорення, «мозковий штурм», інформаційне повідомлення               | Фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, проектор, ноутбук                        | 10        |
| III.1.2 | Причини конфліктів. Типологія конфліктів. Рівні та предмет конфліктів в закладах освіти                        | Інформаційне повідомлення, робота в групах, колективне обговорення                | Фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери проектор, ноутбук                         | 35        |
| III.1.3 | Складові конфлікту. Трикутник «Ставлення–Поведінка–Суперечність». Стадії розвитку конфлікту. Формула конфлікту | Інформаційне повідомлення, мультфільм «Конфлікт. Сірники», колективне обговорення | Фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери мультимедійний проектор, ноутбук, колонки | 45        |
|         | Перерва  |   |   | 20        |
| III.2   | Вирішення конфлікту. Підходи до вирішення конфлікту  |   | Посібник (с. 40-51)   | 90        |
| III.2.1 | Дії під час конфлікту. Особливості поведінки. Підходи до вирішення конфліктів                                  | Вправа «Армреслінг»   | Робочий зошит (додаток 3)   | 5         |
|         |  | Інформаційне повідомлення   | Мультимедійний проектор, ноутбук, фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери         | 10        |
|         |  | Вправа «Девіз», робота в парах обговорення  | Робочий зошит (додаток 3)   | 10        |
|         |  | Вправа «Вирішити конфліктну ситуацію відповідно до стилю поведінки», обговорення  | Листи А4, ручки   | 25        |
| III.2.2 | Позиції та інтереси  | Гра «Зайди в коло», інформаційне повідомлення                                     | Фліпчарт, листи фліпчарту, маркери  | 20        |
|         |  | Колективне опрацювання ситуації за позиціями та інтересами, обговорення           | Фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, Робочий зошит (додатки 4;5;9)            | 20        |
|         | Підведення підсумків дня   | Вправа «Незакінчені речення»  |   | 15        |

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

| №з/п    | Тема  | Форма роботи  | Необхідні матеріали   | Час        |
|---------|---|---|---|------------|
|         | Попередній день                                   | Вправа «Сніжна куля»  | Листи А4 за кількістю учасників/учасниць                                      | 15         |
| III.2.3 | Етапи вирішення конфлікту                         | Інформаційне повідомлення, мультфільм «Форми. Фігури», гра «Мої цінності», колективне обговорення | Посібник (с. 51-56), мультфільм «Фігури і форми», Робочий зошит (додаток 6;7) | 30         |
| III.2.4 | Вправа «Вирішуємо конфлікт»                       | Робота в групах, колективне обговорення   | Робочий зошит (додаток 8;9), м'ячик   | 60         |
|         | Перерва   |   |   | 20         |
| IV      | <b>Комунікативні навички медіатора/медіаторки</b> |   | Посібник (с. 108-114)   | <b>150</b> |
| IV.1    | Сприйняття інформації                             | Інформаційне повідомлення, відео «Люди в білому», вправа «Зіпсований телефон», обговорення        | Фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери ноутбук, колонки, відео «Люди в білому»   | 20         |

| №з/п     | Тема  | Форма роботи   | Необхідні матеріали   | Час |
|----------|---|--|---|-----|
| IV.2     | Активне слухання  | Індивідуальна робота, колективне обговорення, рольова гра, вправа «Звіт за одну хвилину», гра «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника/співрозмовниці» | Фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, Робочий зошит (додатки 10; 11; 22)   | 20  |
| IV.3     | Формулювання запитань                                       | Колективне обговорення, гра «Постав питання», «мозковий штурм»   | Фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, Робочий зошит (додаток 12)   | 20  |
| IV.4     | Перефразування та резюмування                               | Інформаційне повідомлення, вправа «Змійка», групова робота   | Фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 12)  | 30  |
|          | <b>Перерва</b>  |  |   | 60  |
|          | Налаштування на роботу                                      | Вправа «Я такого про тебе ще не знав»  | Аркуш А4, ручка, маркери, ємність для карток  | 10  |
| IV.5     | Ефективний зворотний зв'язок                                | Інформаційне повідомлення, групова робота  | Фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 14)  | 20  |
| IV.6     | Техніка «Я-твердження»                                      | Інформаційне повідомлення, колективна робота, робота в малих групах  | Фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 15)  | 30  |
| <b>V</b> | <b>Відновні практики. Відновний підхід</b>                  |  | Посібник (с. 59-74)   | 210 |
| V.1      | Поняття «відновні практики», «відновний підхід», «медіація» | Інформаційне повідомлення, перегляд відео «Конфлікт+Медіатор=Порозуміння», колективне обговорення  | Посібник (с. 29, 62-63), фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, колонки, відео «Конфлікт+Медіатор=Порозуміння», Робочий зошит (додаток 16; 17) | 30  |
|          | Перерва   |  |   | 20  |
| V.2      | Принципи медіації   | Інформаційне повідомлення, вправа «Великий секрет», колективне обговорення   | Посібник (с. 65), листи А4, Робочий зошит (додаток 16 )   | 20  |
| V.3      | Етика медіатора/медіаторки. Портрет медіатора/медіаторки    | Інформаційне повідомлення, індивідуальна робота «Етичний кодекс», робота в 3 групах, колективне обговорення  | Посібник (с. 70-73), маркери, скоч, ножиці, клей, старі журнали, газети, Робочий зошит (додаток 18)   | 50  |
| V.4      | Національна дитяча «гаряча лінія» – для дітей та про дітей  | Інформаційне повідомлення, Перегляд відео  | Проектор, ноутбук, колонки  | 20  |
|          | <b>Підведення підсумків дня</b>                             |  |   | 15  |

**3-й день**  
**«Етапи медіації. Практика медіації»**

| №з/п | Тема  | Форма роботи   | Необхідні матеріали  | Час |
|------|---|--|--|-----|
|      | Попередній день   | Вправа «Одне тематичне слово»  | М'ячик   | 15  |
| V.5  | Етапи медіації  | Інформаційне повідомлення, вправа «Намалюй етапи медіації», перегляд відео, колективне обговорення | Посібник (с. 117-123), відео, фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, Робочий зошит (додаток 19; 25-27) | 90  |
|      | <b>Перерва</b>  |  |  | 20  |
| VI   | <b>Практика медіації</b>  |  | Об'єднання учасників/учасниць в 2 групи  | 450 |
| VI.1 | Вступне слово медіатора/медіаторки                                  | Інформаційне повідомлення, індивідуальна робота, рольова гра, колективне обговорення               | Проектор, ноутбук фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, Робочий зошит (додаток 21)                    | 40  |
| VI.2 | Практика медіації. Ситуація №1                                      | Рольова гра, обговорення   | Ситуації для медіацій, Робочий зошит (додаток 21-23)   | 50  |
|      | <b>Перерва</b>  |  |  | 60  |
| VI.3 | Практика медіації. Ситуація №2                                      | Рольова гра, обговорення   | Ситуації для медіацій, Робочий зошит (додаток 21-23)   | 45  |
|      | Практика медіації. Ситуація №3                                      |  |  | 45  |
|      | <b>Перерва</b>  |  |  | 20  |
| VI.4 | Обговорення складних моментів під час рольових ігор. Корисні поради | Колективне обговорення   | Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери  | 30  |
| VI.5 | Техніка «Коло». Коло цінностей                                      | Інформаційне повідомлення, «Коло», обговорення   | Ноутбук, проектор, Мовник/Братина, фліпчарт, Робочий зошит (додаток 24)  | 60  |
|      | <b>Підведення підсумків дня</b>                                     | Завершити фразу: «Сьогоднішній день навчив мене...»  |  | 20  |

**4-й день**  
**«Відновні практики. Практика медіації.**  
**Діяльність служби порозуміння»**

| №з/п | Тема  | Форма роботи                                   | Необхідні матеріали   | Час |
|------|---|--|---|-----|
|      | Попередній день   | Вправа «Повітряна куля»                        | Лист фліпчарту із зображенням повітряної кулі, маркери, фліпчарт        | 15  |
| VI.6 | Практика медіації. Ситуація №4  | Рольова гра, обговорення                       | Ситуації для медіацій, Робочий зошит (додаток 21-23)                    | 45  |
|      | Практика медіації. Ситуація №5  |  |   | 45  |
|      | <b>Перерва</b>  |  |   | 20  |
| VI.7 | Обговорення складних моментів під час рольових ігор. Які ситуації доречно розглядати на медіації? | Колективне обговорення                         | Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, Робочий зошит (додаток 17)     | 30  |
| VI.8 | Техніка «Коло». Тематичне коло  | Інформаційне повідомлення, «Коло», обговорення | Ноутбук, проектор, Мовник/Братина, фліпчарт, Робочий зошит (додаток 24) | 60  |

| №з/п  | Тема  | Форма роботи  | Необхідні матеріали   | Час |
|-------|---|---|---|-----|
|       | Перерва   |   |   | 60  |
| VII.  | <b>Діяльність служби порозуміння</b>                        |   |   | 140 |
| VII.1 | Механізм створення та організація роботи служби порозуміння | Інформаційне повідомлення, колективне обговорення   | Фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук  | 20  |
| VII.2 | Популяризація медіації та служби порозуміння                | Робота в групах, колективне обговорення   | Фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук  | 40  |
| VII.3 | Планування роботи   | Вправа «Три кроки», індивідуальна робота, колективне обговорення, інформаційне повідомлення | Аркуші у формі «стопи» у кількості по 3 штуки на кожну особу, план роботи служби порозуміння закладу освіти, фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук | 15  |
| VII.4 | Моніторинг діяльності                                       | Обговорення   | Фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додатки 23-30)   | 15  |
|       | <b>Перерва</b>  |   |   | 20  |
| VII.5 | Я і наша служба порозуміння                                 | Робота в групах, вправа «Колаж», обговорення  | Фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, клей, ножиці, журнали   | 50  |
| VIII. | Підведення підсумків тренінгу. Зворотний зв'язок            | Заповнення анкет, вручення сертифікатів   | Братина, анкети зворотного зв'язку, сертифікати   | 40  |

### 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. – 2016 Електронний режим доступу: [http://www.la-strada.org.ua/ucp\\_mod\\_library\\_showcategory\\_65.html](http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html)

#### 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:** 10 хв.

#### Хід проведення

Тренер/тренерка оголошує мету і завдання тренінгу.

### I.2. Знайомство

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

**Метод роботи:** колективна робота

**Час:** 5 хв.

#### Хід проведення

Учасники/учасниці тренінгу сідають у коло. Тренер/тренерка пропонує учаснику/учасниці, що сидить праворуч, назвати своє ім'я та будь-яку притаманну йому/їй рису характеру на першу літеру свого ім'я (наприклад, «Я – Роман, романтичний. Я – Аліна, активна»).

### I.3. Очікування

**Мета:** зібрати очікування учасників та учасниць тренінгу.

**Метод роботи:** індивідуальна та групова робота.

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

**Час:** 15 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 виникатимуть 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:** гра «Ливарпамен», «мозковий штурм», колективне обговорення

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери

**Час:** 30 хв.

#### Хід проведення

##### 1.4.1. Вправа – розминка «Ливарпамен» (10 хв.)

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць та учасниць у дві команди за методом «День і ніч» з різною кількістю гравців і просить вишикуватися в дві колони. Потім дає маркер першому гравцеві в кожній команді та пропонує почати гру. Певна річ, група буде розгубленою через відсутність вказівок, але через деякий час окремі правила гри поступово прояснюються. Тренер/тренерка говорить, що маркер треба спочатку передати в кінець колони, а потім повернути його назад. У грі виграє команда, яка завершує передачу предмета першою. Команди починають, але їх зупиняють, сказавши, що вони не дотримуються правил гри. Адже маркер слід передавати через ліве плече. Гравці починають обурюватися, що їм нічого не казали про це правило. Після чергового старту гра зупиняється і додається нове правило (повертатися до сусіда, що стоїть позаду, а потім віддавати маркер). Коли «переможці» оголошені, більшість учасників/учасниць обурені перебігом гри.

#### Запитання для обговорення:

- Що ви відчували, коли виконували цю вправу?
- Що було справедливим?

- Що не було справедливим?
- Що може зробити гру справедливою?
- За яких умов гра була б справедливою?
- Для чого потрібні правила?

#### 1.4.2. Колективне прийняття правил роботи в групі, «мозковий штурм»

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

#### **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

#### **1.5. Вправа «Мій двійник»**

**Мета:** підвести учасників/учасниць до усвідомлення унікальності людської особистості, визначити коло інтересів, розвивати навички групової взаємодії, активізувати творче мислення.

**Метод роботи:** робота в парах; групова робота.

**Необхідні матеріали:** листи А4 за кількістю учасників/учасниць, ручки.

**Час:** 10 хв.

#### Хід проведення

Кожен/кожна учасник/учасниця отримує аркуш паперу А4. Необхідно скласти аркуш вертикально навпіл, а потім, тільки руками, «вирізати» фігурку – силует людини. Це й буде «Мій двійник». Після цього кожен/кожна учасник/учасниця пише на фігурці про свою мрію, захоплення, улюблену музику, улюблену страву та місце відпочинку.

На наступному етапі учасники/учасниці встають зі своїх місць, підходять один до одного, знаходять тих, з ким мають одну або декілька однакових позицій. Після цього всі повертаються у коло.

#### *Запитання для обговорення:*

- Чи є такі учасники/учасниці, в яких однаковими є всі позиції?
- У кого збіглася одна позиція?
- У кого збіглися декілька позицій?
- Чи є учасники/учасниці, в яких усі позиції різні?
- Що ми можемо сказати, аналізуючи цю вправу?



## І.6. Негатив та позитив від конфлікту

**Мета:** визначити ставлення учасників/учасниць тренінгу до конфлікту; підвести до розуміння, що конфлікт має як негативні, так і позитивні наслідки.

**Необхідні матеріали:** листи з надписами «Позитив», «Негатив».

**Час:** 20 хв.

### Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям стати посеред кімнати та говорить, що за правилами гри, він/вона буде зачитувати певне твердження, а кожному/кожній необхідно визначитися чи це позитивний або негативний вплив від конфлікту, та зайняти відповідну локацію у кімнаті, де розміщено надпис «Позитив»/ «Негатив».

Відповідно до правил гри, учасники/учасниці прокоментують свій вибір за бажанням.

Після отриманих коментарів тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям перейти до іншої локації, якщо вони змінили свої уявлення.

Твердження для гри<sup>4</sup>

*Позитивний вплив* конфлікту часто проявляється у наступному:

- конфлікт прискорює процес самосвідомості;
- під впливом конфлікту затверджується і підтверджується певний набір цінностей;
- конфлікт сприяє усвідомленню спільності, адже може виявитися, що інші мають подібні інтереси та прагнуть досягнути однакових цілей і результатів, а також підтримують застосування певних засобів – до такої міри, що виникають офіційні і неофіційні союзи;
- конфлікт призводить до об'єднання однодумців;
- конфлікт сприяє зняттю напруги і відсуває на другий план інші, неістотні конфлікти;
- конфлікт допомагає розставляти пріоритети;
- конфлікт відіграє роль запобіжного клапана для безпечного і навіть конструктивного вираженню емоцій;
- завдяки конфлікту звертається увага на невдоволення чи пропозиції, які потребують обговорення, розуміння, визнання, підтримки, юридичного оформлення і дозволу;
- конфлікт сприяє виникненню робочих контактів з іншими людьми та групами;
- завдяки конфлікту стимулюється розробка систем справедливого запобігання, вирішення конфліктів та управління ними.

*Негативний вплив* конфлікту часто проявляється у наступному:

- конфлікт являє собою загрозу заявленим інтересам сторін;
- конфлікт загрожує соціальній системі, що забезпечує рівноправність і стабільність;
- конфлікт перешкоджає швидкому здійсненню змін;
- він призводить до втрати підтримки;
- конфлікт ставить людей та організації у залежність від публічних заяв, які не передбачають легкої та швидкої відмови;
- замість ретельно зваженої відповіді конфлікт веде до швидкої спонтанної дії;
- внаслідок конфлікту підривається довіра сторін один до одного;
- 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 в такій мірі змінює пріоритети, що ставить під загрозу інтереси оточуючих/інших людей.

<sup>4</sup> За Ф. У. Лінкольном

### До уваги тренера/тренерки!

- Необхідно заздалегідь приготувати два листа А4 з надписами «Позитив», «Негатив» та розмістити їх на протилежних стінах кімнати.
- Обирайте твердження, з урахуванням вікових особливостей учасників/учасниць.
- Кількість оголошених тверджень залежить від наявності часу.

## ПЕРЕРВА (20 хв.)

### II. Протидія насильству. Протидія булінгу. Миробудування

Час – 90 хв.

#### II.1. Протидія насильству. Протидія булінгу<sup>5</sup>

**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: 50 хв.

##### II.1.1. Обговорення поняття «насильство», «булінг»

**Мета:** опрацювати поняття «насильство», «булінг», види булінгу.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення; колективне обговорення; гра «Біла ворона».

**Необхідні матеріали:** стікери, ноутбук, проектор, робочий зошит учасника/учасниці тренінгу (додаток 1).

Час: 20 хв.

#### Хід проведення

Тренер/тренерка звертається до учасників:

*Чи знайомі Вам такі ситуації: бійка між однолітками; батьки дали ляпасу; доросла людина підвищила голос та накричала на дитину; вчителька потягнула або вчитель потягнув за вухо; старший брат або сестра відібрав/ла кошти; дитина, яка жебракує на вулиці та не має що їсти та одягнена не по погоді?*

*Як Ви вважаєте, що в таких ситуаціях застосовано до дитини? (насильство)*

*Тренер/тренерка надає визначення «насильства».*

**Насильство** можна визначити як дію або бездіяльність однієї людини стосовно іншої, що завдає шкоди здоров'ю як фізичному, так і психічному, принижує почуття честі та гідності.

*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 старих та немічних.)
- Чому хлопчики та дівчата є вразливою групою, яка потерпає від насильства?
- Де може відбуватися насильство? (у навчальному закладі, дома, на вулиці, в колі друзів/однолітків тощо)
- Якими є особливості насильства по відношенню до хлопчиків та дівчат?

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

<sup>5</sup> Андрєєнкова В.Л. Протидія булінгу в дитячому середовищі / 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](http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html)

Тренер/тренерка звертається до учасників/учасниць:

*Нам подобається, коли нас люблять, поводяться з нами чемно, звертаються до нас на ім'я, особливо на лагідне. А які відчуття у вас виникають, коли вас або когось з вашого оточення називають на прізвисько та принижують ?*

Після отриманих відповідей тренер/тренерка пояснює, що обговорена ситуація називається булінгом.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям зіграти в гру «Біла ворона».

### **Гра «Біла ворона»**

**Мета:** продемонструвати психологічний стан людини, яка за певними ознаками відрізняється від решти; сприяти сприйняттю учасниками групи інших людей такими, які вони є, незалежно від її вад чи відмінностей.

### **Інструкція:**

Учасники/учасниці стають у коло спинами до центра. До всіх прикріплюється аркуш паперу (аркуші – різних кольорів, по 3-4 кольорових аркушів одного кольору і лише один аркуш – білого, так звана «біла ворона»). Важливо, щоб білий аркуш не потрапив до учня/учениці який/яка має низький авторитет, щоб запобігти зворотного ефекту.

Після цього тренер/тренерка пояснює правила гри. Протягом 5 хвилин гравці мають об'єднатись у групи за якоюсь ознакою. Ставити питання або розмовляти під час гри забороняється.

Учасники повертаються обличчям у коло і починають шукати інших, схожих на себе, причому підглядати не можна.

Зазвичай, групи розподіляються за кольором стікера прикріпленого до спини, залишаючи людину з «білим стікером» на самоті.

Після того як всі групи сформовані, тренер/тренерка підходить і бере за руку «самотнього/ню білого/білу ворону».

### *Запитання до «білої ворони»*

- Що ти відчув/відчула, коли зрозумів/зрозуміла, що ти такий/така один/одна і тобі не має пари?
- Чи потрапляв/ла ти в подібну ситуацію в житті?
- Чи схожі почуття ти переживав/переживала в тій ситуації?

### *Запитання до учасників, які знайшли схожих на себе.*

Якщо в вашій групі розподіл здійсниться саме за кольором стікера, зауважте, що Ви не давали інструкцій розподілятися за таким принципом.

- Тож, чому ви обрали саме цей шлях об'єднання?
- Як ви почували себе, приєднавшись до групи?
- Що ви відчуваєте стосовно самотнього учасника/учасниці з «білим стікером»?
- Чи хотіли б ви опинитися на його/її місці?
- Чому?

Тренер/тренерка говорить з групою про те, що в житті часто доводиться зустрічатися з такими ситуаціями, але не завжди ми ставимо себе на місце тих, хто залишився наодинці та ким знехтували. Треба пам'ятати про це!

### **До уваги тренера/тренерки!**

Якщо учасники виявлять співчуття до людини з «білою міткою», залишену на самоті, та запросять її до себе у групу, задайте учасниками наступні питання:

- Як ви знайшли один одного?
- Що відчував/відчувала учасник/учасниці з «білим стікером»?
- Якими були ваші відчуття, коли ви знайшли схожих на себе і сформували групу?

Для пояснення ознаки чи атрибута, яким відрізняється людина, намагайтесь озвучувати почуття, перелічені групою. Ця ознака може стати вирішальною і може привести до ситуацій, коли людина відчуває вороже ставлення групи.

Після проведення гри «Біла ворона», тренер/тренерка надає визначення поняття булінгу та його основним видам (робочий зошит, додаток 1).

*Запитання для обговорення:*

- Які види булінгу, на вашу думку, більш поширені серед дітей? Чому?
- Хто може потрапити в ситуацію булінгу, стати «білою вороною»?
- Хто, на вашу думку, може булінгувати (бути буліром)?
- Чи хлопці і дівчата проявляють булінг однаково?
- Чому булінг вважається проявом насильства?

Тренер/тренерка уважно вислуховує усі відповіді учасників/учасниць, коментує їх та за необхідністю доповнює.

### **До уваги тренера/тренерки!**

При обговоренні запитань, необхідно підвести групу до розуміння, що стати «білою вороною» хлопці та дівчата можуть за статевими, віковими, етнічними, культурними ознаками, віросповіданням, ознаками відсутності/наявності інвалідності тощо.

### **II.1.2. Булінг в дитячому середовищі**

**Мета:** опрацювати на практиці види, прояви та наслідки булінгу.

**Метод роботи:** робота в 3 групах, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** робочий зошит учасника/учасниці тренінгу (додаток 1; 2).

**Час:** 25 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць в 3 групи за допомогою руханки «Броунівський рух»<sup>6</sup>. Кожна група отримує історію з життя хлопчиків та дівчат (за зверненнями дітей на Національну дитячу «гарячу лінію»). Необхідно визначити вид булінгу, хто потерпає від булінгу, хто вчиняє булінг, наслідки булінгу для дитини та які можна дати поради для виходу з ситуації насильства (на виконання завдання відводиться 10 хвилин). Потім група представляє результати роботи (по 3 хвилини для кожної групи).

Тренер/тренерка приймає відповіді учасників/учасниць, коментує їх та доповнює.

### **II.1.3. Поради як протидіяти булінгу**

**Мета:** ознайомити учасників з порадами як уникнути булінгу; куди/до кого звернутись, якщо вони опинились або стали свідками ситуації булінгу.

**Метод роботи:** колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** робочий зошит учасника/учасниці тренінгу (додаток 1).

**Час:** 5 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка разом з учасниками учасницями опрацювають «Поради як протидіяти булінгу» (робочий зошит, додаток 1).

### **До уваги тренера/тренерки!**

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

<sup>6</sup> Руханки розміщено в додатку 1 до даної освітньої програми

## II.2. Миробудування. Роль учня/учениці у розбудові миру

**Мета:** сформувати розуміння важливості участі учнів/учениць у вирішенні конфліктів мирним шляхом та надати базові знання з миробудування.

**Час:** 40 хв.

### II.2.1 Робота з поняттям «мир», «миробудування»

**Мета:** опрацювати поняття мир, миробудування.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, мозковий штурм, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** мультимедійний проектор, ноутбук, фліпчарт, маркери.

**Час:** 10 хв.

#### Хід проведення

Тренер/тренерка за допомогою «мозкового штурму» опрацює 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.

Мир – це конструктивне вирішення конфліктів, відсутність насильства, співпраця, взаєморозуміння і гармонія в суспільстві.

Одними з принципів вирішення конфлікту мирним шляхом є миротворчість та миробудування.

Миротворчість або примирення – це процес припинення конфлікту за допомогою переговорів або посередництва.

Миробудування або постконфліктна відбудова миру (англ. «peace building») – це дії для посилення та підтримки миру, укріплення довіри і взаємодії між колишніми супротивниками з метою запобігання повторення конфлікту.

Медіація – це інструмент миробудування.

### II.2.2 Портрет «Учня/учениці миротворця»

**Мета:** сформувати розуміння, що розбудову миру необхідно розпочинати з себе.

**Метод роботи:** перегляд відео, робота в групах, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** мультимедійний проектор, ноутбук, відео «Миротворець»<sup>7</sup>, фліпчарт, маркери, стікери різних кольорів.

**Час:** 30 хв.

Тренер/тренерка пропонує переглянути відео «Миротворець» та відповісти на питання:

- Які конфлікти бачив навколо себе миротворець?
- Між ким вони виникали?
- Що допомагало йому змінювати світ на краще?
- Чи можуть бути миротворцями хлопчики та дівчата? Що для цього потрібно?

#### 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!

<sup>7</sup> Електронний режим доступу <https://www.youtube.com/watch?v=QuUkM-tG8BE>

### 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.).<sup>8</sup>

Після обговорення відео тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у 3 групи та **пропонує створити «Портрет учня/учениці миротворця»**.

Для цього необхідно опрацювати питання та обрати по 5 відповідей і записати кожна на окремому стікері:

- 1 група – Якими повинен/повинна володіти якостями учень/учениця-миротворець?
- 2 група- Якими повинен/повинна володіти навичками учень/учениця-миротворець?
- 3 група – Які робити дії?

Після роботи в групах, учасники 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. Поняття «конфлікт»

**Мета:** опрацювати визначення поняття «конфлікт».

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, колективне обговорення, «мозковий штурм».

**Необхідні матеріали:** мультимедійний проектор, ноутбук, фліпчарт, маркери.

**Час:** 10 хв.

<sup>8</sup> 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/ucsp\\_mod\\_library\\_showcategory\\_65.html](http://www.la-strada.org.ua/ucsp_mod_library_showcategory_65.html)



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.

Тренер/тренерка резюмує та надає інформацію:

Сьогодні в літературі з конфліктології існують різні визначення конфлікту (близько 100 дефініцій).

*Конфлікт* – це якість взаємодії між людьми (або елементами внутрішньої структури особистості), що виражається в протиборстві сторін заради досягнення своїх інтересів та цілей<sup>9</sup>.

*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 людей<sup>10</sup>.

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

### III.1.2. Причини конфліктів. Типологія конфліктів. Рівні конфліктів та предмет конфліктів в закладах освіти

**Мета:** теоретично та практично опрацювати матеріал з типології конфліктів, сформулювати уявлення про рівні та предмет конфліктів у закладах освіти.

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

**Необхідні матеріали:** аркуші фліпчарту, маркери.

**Час:** 35 хв.

Тренер/тренерка ставить питання для обговорення:

- Чи потрібно вирішувати конфлікти? Для чого?
- Чим загрожує учням конфліктна атмосфера в закладі освіти?
- Між ким в закладі освіти відбуваються конфлікти?

Учасники/учасниці пропонують власні варіанти.

Тренер/тренерка резюмує та надає інформацію:

<sup>9</sup> Буртовая Е.В. Конфликтология. Учебное пособие. – СПб.: СПбГИПСП, 2005. – 81 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook\\_71.html](http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html).

<sup>10</sup> Винославська О.В. Психологія. Навчальний посібник. – К., 2005.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [ebk.net.ua/Book/psychology/vinoslavska\\_psihologiya/zmist.htm](http://ebk.net.ua/Book/psychology/vinoslavska_psihologiya/zmist.htm).

«Рівні залучення учасників/учасниць у конфлікт можна навести у вигляді так званої «карти шкільних конфліктів»

| Учасники               | Учні/учениці | Батьки | Педагоги | Адміністрація | Обслуговуючий персонал |
|------------------------|--------------|--------|----------|---------------|------------------------|
| Учні/учениці           | √            | √      | √        | √             | √                      |
| Батьки                 | √            | √      | √        | √             | √                      |
| Педагоги               | √            | √      | √        | √             | √                      |
| Адміністрація          | √            | √      | √        | √             | √                      |
| Обслуговуючий персонал | √            | √      | √        | √             | √                      |

Це своєрідна 3D-карта залучення суб'єктів закладу освіти до конфлікту. Ми можемо розкрити карту учасників/учасниць конфлікту як на кожному рівні, так і на різних рівнях.

Наприклад:

- на рівні «учні–учні»: учні початкових класів, середньої ланки, старшої ланки; однокласники; учні різних вікових категорій; різної статі тощо;
- на рівні «учні–батьки або особи, які їх замінюють»: учні та їхні батьки або особи, які їх замінюють; учні та батьки інших учнів (замість батьків або осіб, які їх замінюють, до конфлікту може бути залучено старших сестер, братів);
- на рівні «учні–педагоги»: учні–педагоги-предметники, учні–класні керівники, учні–психолог, учні–соціальний педагог тощо;
- на різних рівнях: конфлікт який розпочався і не вирішився на рівні «учень А.–учень Б.», переростає в конфлікт на рівні «учень А.–батьки учня Б.» і розвивається по спіралі: батьки учня Б. скаржаться класному керівникові, який, у свою чергу, викликає до навчального закладу батьків учня А. На цьому етапі конфлікт має рівні «учень А.–учень Б.–батьки учня А.–батьки учня Б.–класний керівник». Класний керівник вирішує конфлікт, але це рішення не влаштовує батьків учня А., і вони скаржаться адміністрації навчального закладу. На цьому етапі конфлікт має рівні «учень А.–учень Б.–батьки учня А.–батьки учня Б.–класний керівник–адміністрація». Адміністрація навчального закладу бере на себе вирішення конфлікту, але це рішення не влаштовує обидві сторони. І на цьому етапі конфлікт виходить за межі навчального закладу, адже будь-яка сторона конфлікту може поскаржитися у вищій інстанції (державні установи), громадські організації тощо».

Після проведення обговорення, тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям поміркувати над тим, чому відбуваються конфлікти в закладі освіти і яким чином зазвичай вони улагоджуються. Для відповіді на ці питання **тренер/тренерка** об'єднує учасників/учасниць у 3 групи і просить уважно вислухати завдання. На аркушах фліпчарту групам необхідно написати найпоширеніші причини конфліктів і способи, якими зазвичай вони вирішуються:

- 1 група – між дітьми
- 2 група – між учнями/ученицями та педагогами
- 3 група – між дітьми та батьками

Групи презентують свої напрацювання.

Після презентації тренер/тренерка пропонує обговорити наступні питання.

Запитання для обговорення:

- Чи існують однакові причини, через які сваряться діти, дорослі?
- Чи існує якийсь спільний для всіх способ владнання непорозумінь?

Тренер/тренерка робить висновок, що медіація є інструментом для мирного шляху вирішення конфліктів.

## Після обговорення тренер/тренерка надає інформацію

### До уваги тренера/тренерки!

- Пояснення понять «типологія конфліктів» та «причини конфліктів» тренер/тренерка викладає коротко і відповідно до вікових особливостей учасників/учасниць.
- Тренеру/тренерці необхідно врахувати, що причини і типологія конфліктів будуть розглянуті під час практичного опрацювання теми «Етапи конфліктів. Вирішення конфліктів» та «Практика медіації».

**Типологія конфліктів** залежить від тих критеріїв, які беруться за основу. Існує певна кількість класифікацій конфліктів, суттєво більшість із них схожі між собою. Далі узагальнено і наведено кілька класифікацій, сформованих на підставі провідних критеріїв:

- за способом розв'язання: насильницькі, ненасильницькі;
- за сферою впливу: соціальні, політичні, організаційні, економічні, гендерні;
- 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.

### Інформація для тренера/тренерки.

За спрямованістю конфлікти поділяються на «горизонтальні» і «вертикальні», крім цього, виділяють також «змішані». До горизонтальних відносять такі конфлікти, у яких не задіяні особи, що 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. Такі конфлікти складають приблизно 70-80% всіх конфліктів.

*За значенням для групи і організації конфлікти* поділяються на конструктивні (творчі, позитивні) і деструктивні (руйнівні, негативні). Перші приносять користь справі, другі — шкоду.

*За характером причин конфліктів* їх класифікують на об'єктивні та суб'єктивні. Перші утворюються від об'єктивних причин, другі — від суб'єктивних, особистісних. Об'єктивний конфлікт, як правило, вирішується конструктивно. Суб'єктивний конфлікт — деструктивно.

*Міжгрупові конфлікти* припускають, що сторонами конфлікту є соціальні групи, які переслідують несумісні цілі та своїми практичними діями перешкоджають одна одній.

Це може бути конфлікт між представниками різних соціальних категорій (наприклад, в організації: робітники і керівництво, 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 у однієї людини.

### Причини конфліктів

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, і відповідно виділяє п'ять основних факторів (причин) конфліктів.

**1. Інформаційний чинник** – це та інформація, яка припустима для однієї сторони і неприпустима для іншої. В якості такої інформації може виступати неповна або неточна інформація, надана однією із сторін. До цього фактору автор відносить небажане оприлюднення і недооцінку 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, яких імовірно будуть дотримуватися всі члени групи, тому цінності вносять у соціальну групу почуття порядку і мету 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 задоволення чи взаємодії? 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.

### До уваги тренера/тренерки!

Перед темою «Складові конфлікту. Стадії розвитку конфлікту» бажано провести руханку для налаштування учасників/учасниць на подальшу роботу.

### III.1.3. Складові конфлікту. Стадії розвитку конфлікту

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць тренінгу зі складовими конфлікту. Розглянути стадії розвитку конфлікту.

**Метод роботи:** інформація тренера, колективне обговорення, перегляд мультфільму «Конфлікт. Сірники».

**Необхідні матеріали:** аркуші фліпчарту, маркери проектор, колонки, ноутбук.

**Час:** 45 хв.

#### Хід проведення

*Тренер/тренерка пропонує запитання для обговорення:*

- Яку ситуацію ми можемо назвати конфліктом?
- Що/Хто необхідно/необхідні для того, щоб виник конфлікт?

Тренер/тренерка коментує :

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».

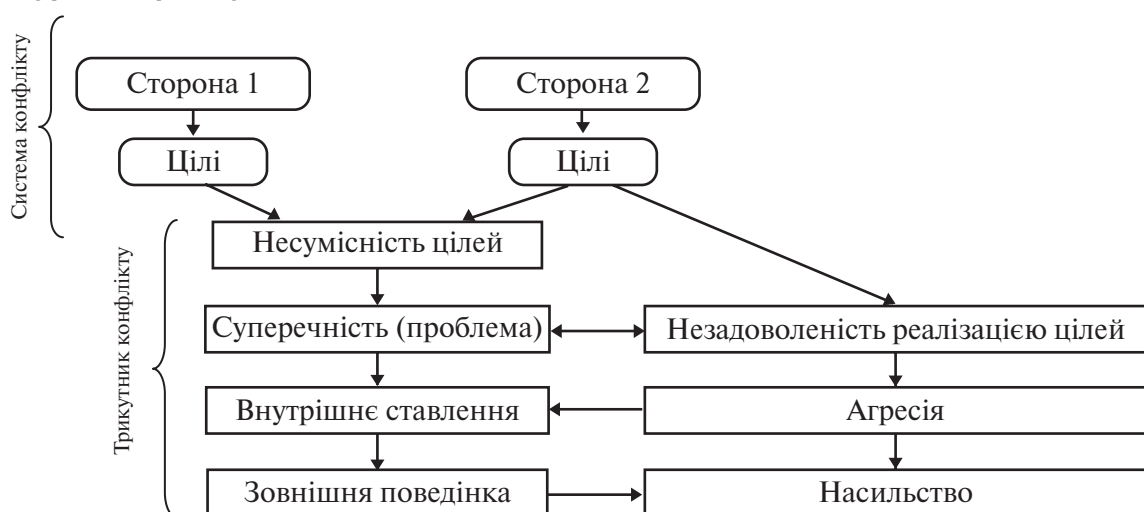
#### Яку складову має конфлікт?

Професор Йоган Гальтунг<sup>11</sup> вважає, що конфлікт має власний життєвий цикл. Він виникає, досягає емоційного, навіть насильницького кульмінаційного пункту, спадає, зникає і часто виникає знову. Таким чином, конфлікт може мати вічне життя, подразнюючи та завдаючи шкоди, зникаючи і виникаючи знову.

Визначення є логічним, адже:

- 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.

#### Структура конфлікту



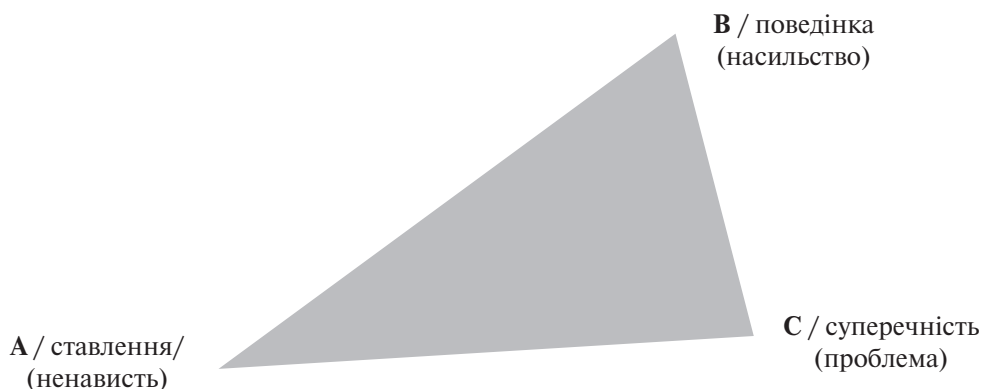
<sup>11</sup> Йоган Гальтунг – професор студій миру Американського університету та університетів Рітсумайкен, Тромсо і Віттен; директор мережі «ТРАНССЕНД: мир і розвиток». Як засновник Міжнародного інституту досліджень миру 1959 року і журналу «Дослідження миру» (1964 рік), професор Гальтунг вважається 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>.

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.

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

### Трикутник конфлікту «Ставлення–Поведінка–Суперечність»



КОНФЛІКТ = А СТАВЛЕННЯ (ненависть) + В ПОВЕДІНКА (насильство) + С СУПЕРЕЧНІСТЬ (проблема)

При вирішенні конфлікту мирним шляхом завдання полягає в тому, щоб:

- ненависть змінити на співчуття
- насильство – на ненасильницьку поведінку
- подолання суперечностей через знання, творчі підходи до проблеми

### 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).

Конфлікт має свою формулу:

конфліктна ситуація (накопичені протиріччя) + привід (інцидент) + “остання крапля” =  
= конфлікт



Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям переглянути мультфільм «**Конфлікт. Сірники**»<sup>12</sup> та на прикладі відео розібрати тему «**Сутність та стадії розвитку конфлікту**».

Запитання для обговорення після перегляду мультфільму<sup>13</sup>:

1. Про що цей мультфільм? Чи присутні 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?

#### **До уваги тренера/тренерки!**

З метою налаштування учасників/учасниць на позитивний емоційний стан після обговорення мультфільму «Конфлікт. Сірники» радимо провести руханку «Австралійський дощ».

### **ПЕРЕРВА (20 хв.)**

#### **III.2. Вирішення конфліктів. Підходи до вирішення конфліктів**

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць з різними підходами до вирішення конфліктів.

**Час:** 90 хв.

##### **III.2.1. Дії під час конфлікту**

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць з діями під час конфлікту, розглянути та проаналізувати трикутник вирішення конфлікту.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, робота в групах, робота в парах, індивідуальна робота, вправа «Девіз».

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, маркери, робочий зошит (додаток 3).

**Час:** 50 хв.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям провести:

1 варіант – **гру «Армрестлінг»**.

Інструкція-завдання: «Сідайте один проти одного. Поставте праву руку на стіл, упершись в нього ліктем. Зчепить кисті рук з суперником і приготуйтеся для боротьби. Увага! Ви повинні постаратися за одну хвилину максимальну кількість разів побороти один одного. Готові? Почали!»

Після закінчення боротьби тренер/тренерка запитує рахунок у кожної пари. Перемагають не ті пари, які з усіх сил намагалися побороти одна одну, а ті, які набрали максимальну кількість очок разом. Для цього треба було піддаватися один одному за взаємною домовленістю.

<sup>12</sup> Електронний режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=RbITFi7ZQm4>.

<sup>13</sup> Запитання розроблено Тетяною Войцях, тренеркою, медіаторкою Національної тренерської та медіаторської мереж, завідувачем обласного центру практичної психології і соціальної роботи Комунального навчального закладу «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради».

Обговорення гри.

Що зараз сталося? Ви боролися один проти одного, ви упиралися щосили, ви розглядали вашого партнера як суперника до досягнення вашої мети, ви намагалися перемогти. Ось так само ми бачимо себе в конфлікті. Ми нав'язуємо або приймаємо боротьбу, надаємо один одному протидію, замість того, щоб об'єднатися.

Яка була початкова інструкція? Хто зможе її повторити?

Тренер/тренерка вислуховує версії учасників і знову зачитує текст інструкції.

Ідеальний варіант роботи пари – це маятник.

Треба було домовитися. Таким саме чином ми поводимося в конфлікті. Ми розглядаємо, тільки один і найкращий шлях вирішення проблеми – протиставлення (суперництво, змагання тощо).

## 2 варіант – гра «Перехід на інший бік»<sup>14</sup>

*Мета:* продемонструвати необхідність пошуку взаємовигідного придатного рішення.

*Необхідні матеріали:* скотч.

*Хід роботи.* Тренер/тренерка дає інструкцію: «Об'єднайтеся в пари. Розташуйтеся один напроти одного по різні боки межі (скотч). Якщо протягом 3 хвилин ви зможете зробити так, щоб партнер/партнерка перейшов/перейшла на ваш бік, то ви виграєте»

При аналізі тренеру/тренерці слід спочатку з'ясувати у тих учасників/учасниць, кому вдалося виграти, яку стратегію вони використовували. Зазвичай учасники/учасниці використовують три стратегії: вмовляння (переконання), примус, маніпуляція. У тих учасників/учасниць, які перейшли на іншу сторону, тренер/ка запитує, чому вони зробили це.

Але часто більшість пар залишаються на своїх місцях, тренер/тренерка цікавиться, що їм завадило домовитись.

Коментар. Учасники/учасниці зазвичай бачать два варіанти вирішення цього завдання: а) переміг / програв; б) програв / програв.

Тренер/тренерка може підказати, що існує і третій варіант: виграв / виграв (для цього необхідно помінятися місцями).

## Які ж є підходи до вирішення конфлікту?

Тренер/тренерка інформує учасників/учасниць:

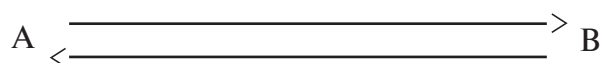
### Деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфлікту

Люди часто сприймають конфлікти як перешкоди, небезпеку, деструктивність і біль. Тому більшість людей прагне уникати конфліктів.

*Проте конфлікти слід розглядати іншим, більш належним чином: 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 поставитися до конфлікту.*

### *Деструктивне вирішення конфлікту*

Часто розбіжності між людьми перетворюються на особистий конфлікт. Різні точки зору на певні проблеми перетворюються на докори іншим людям і судження про їхній характер, наміри й мотиви. Замість того щоб звернутися до спільної проблеми, розглядають іншу людину як проблему.



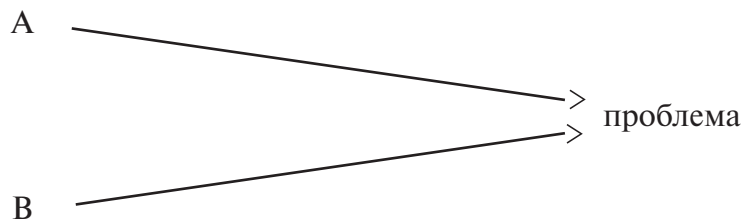
*Інша людина розглядається як проблема*

Часто сварка закінчується у глухому куті, з якого сторони конфлікту самі не можуть вибратися.

<sup>14</sup> 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.

### Конструктивне вирішення конфлікту

Конструктивно вирішувати конфлікти означає шукати рішення проблеми, не впливаючи на особистість противника. Усі учасники конфлікту беруть на себе спільну відповідальність за проблему і пліч-о-пліч шукають рішення.



*Проблема визначається і вирішується спільно*

Якщо говорити про аспекти особистісної поведінки в конфліктній ситуації, конструктивне вирішення конфліктів залежить, як мінімум, від чотирьох чинників:

- 1) адекватного сприйняття конфліктів, коли є точна, не викривлена особистими інтересами, оцінка дій, намірів, позицій опонентів і своїх власних;
- 2) відкритого та ефективного спілкування;
- 3) створення атмосфери взаємної довіри і співробітництва;
- 4) визначення сутності конфлікту.

Також існує три методи розв'язання конфліктів, коли конфлікт вирішується за допомогою влади, або закону, або інтересів.

*Запитання для обговорення:*

- З якої позиції найчастіше/простіше вирішуються конфлікти в закладах освіти? Чому?

#### **До уваги тренера/тренерки!**

Необхідно зробити акцент на тому, що найбільш прийнятним при вирішенні конфлікту є підхід, коли враховуються інтереси всіх сторін учасників конфлікту і конфлікт вирішується на рівні «виграш–виграш».

### Стилі вирішення конфліктів

*Тренер/тренерка інформує учасників/учасниць:*

Стратегії поведінки, які обирають учасники конфлікту, відрізняються залежно від їхньої орієнтації на досягнення власних цілей та/або орієнтації на цілі партнера.

Існує п'ять основних стилів вирішення конфлікту. В основі їх лежить система, що називається методом Томаса-Кілмена (метод розроблено Кеннетом У. Томасом та Ральфом Х. Кілменом у 1972 році).

Розглянемо їх:

- [1] Конкуренція: одна сторона домінує, інша втрачає.
- [2] Пристосування: домінує інша сторона.
- [3] Ухиляння: обидві сторони відмовляються від своїх цілей (на певний час).
- [4] Компроміс: обидві сторони від чогось відмовляються, а щось здобувають.
- [5] Співпраця/Співробітництво: ситуація визначається по-новому; обидві сторони здобувають більше, ніж втрачають.

Тренер/тренерка пропонують учасникам/учасницям виконати **вправу «Девіз»** (робочий зошит, додаток 3).

Час – 10 хв.

Інструкція: Кожному учаснику/учасниці необхідно з'єднати назву стилю виходу з конфлікту з його девізом.

### До уваги тренера/тренерки!

Після виконання завдання на екран виводиться слайд з правильними відповідями.

- 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/кожна повинен/повинна щось програти»
- Конкуренція  
«Щоб я виграв/виграла, тобі потрібно програти»

*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?

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у пари за допомогою руханки «Утримай олівці».

Після руханки тренер/тренерка оголошує завдання парам:

- проаналізуйте конфліктну ситуацію з огляду на один із згаданих п'яти стилів вирішення та на листі А4/або в робочому зошиті напишіть варіант вирішення. Презентуйте.

### До уваги тренера/тренерки!

Для кожної пари обирається один стиль вирішення конфлікту.

#### *Ситуація до розгляду*

Дівчинка у перший день навчання вимастила клеєм, новий піджачок свого сусіда за партою. Батьки хлопчика вимагають фінансового відшкодування за зіпсований піджак, а батьки дівчинки вважають, що ситуація не варта великих грошей.

*Тренер/тренерка може запропонувати до розгляду іншу актуальну для учасників/учасниць ситуацію (бажано з урахуванням гендерної складової).*

*Запитання для обговорення:*

- Чи можете ви запропонувати більше одного варіанту вирішення?
- Який стиль враховує інтереси обох сторін?
- Чому при вирішенні конфліктів мирним шляхом важливо враховувати інтереси обох сторін?

### III.2.2. Позиції та інтереси

**Мета:** пояснити учасникам різницю між позиціями та інтересами в конфлікті.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, мозковий штурм, презентація, обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, робочий зошит (додаток 4; 5; 9)

**Час:** 40 хв.

#### Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям **гру «Зайди в коло»**.

**Інструкція:** 3 учасники виходять з кімнати, далі по команді тренера/тренерки заходять по черзі. Інші учасники створюють тісне коло, попередньо домовляючись про «паролі», які допоможуть учасникам, які покинули кімнату, потрапити в середину кола.

Вербальна комунікація учасників не є забороненою.

**Завдання:** Для учасників, які вийшли з кімнати: протягом 60 секунд учасникам необхідно потрапити всередину кола, використовуючи різні види комунікації.

Для учасників, які залишилися в кімнаті: не пускати в середину кола кожного з гравців, поки ті не назвуть 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 існують підходи до вирішення конфлікту.

Акцентуйте увагу учасників на тому, що найкращим способом проникнути в коло є запитання: «Що тобі/вам потрібно, щоб ти/я потрапила/потрапив у коло?», тобто потрібно поцікавитися потребами та інтересами суперника.

#### Тренер/тренерка інформує учасників/учасниць:

Таким саме чином 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 взаємоприйнятне 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 складає загальний інтерес.

#### До уваги тренера/тренерки!

**Айсберг** – це асоціація з конфліктом.

**Акцент:** Треба знати історію конфлікту. «Треба спустити воду для вирішення конфлікту».

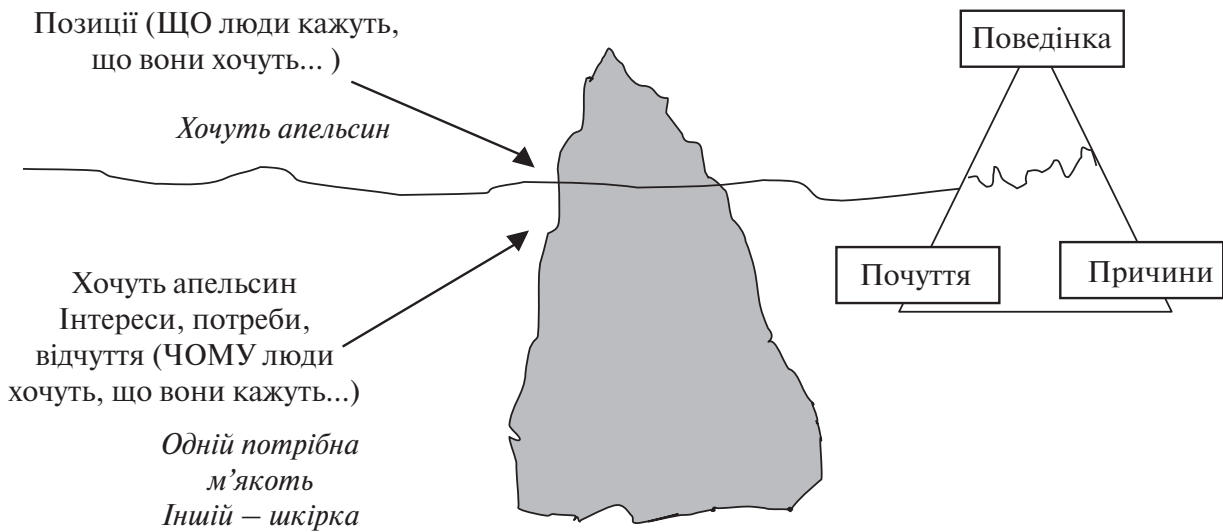
Щоб простежити, як формується конфлікт, запитайте: «Хто зацікавлений у цьому?» Пам'ятайте, що необхідно обстежити все: і вгорі, і внизу, «за горами, за морями», поруч себе, зазирнути в минуле і майбутнє. Нехай вас не вводять в оману арена розгортання конфлікту. Корені конфлікту можуть бути де завгодно.

**Опрацювання теми «Позиції та інтереси» на прикладі з апельсином<sup>15</sup>:**

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.

<sup>15</sup> Бесемер Христоф. Медіація. Посередництво в конфліктах / 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>.

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.



**Ключ до успіху – переключити дискусію від позицій сторін до їхніх потреб та інтересів. Запитати себе: «Що вони хочуть та ЧОМУ вони цього хочуть?»**

Тренер/тренерка разом з колом учасників/учасниць на прикладі опрацьовує запропоновану конфліктну ситуацію, визначає позиції та інтереси/потреби та робить записи на листі фліпчарту за схемою:

| Сторони   | Позиція | Інтерес/Потреба |
|-----------|---------|-----------------|
| Сторона А |         |                 |
| Сторона Б |         |                 |

**До уваги тренера/тренерки!**

**Ситуація до розгляду**

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.

При обговоренні даної ситуації необхідно звернути увагу учасників/учасниць на:

- Брак інформації, яку ми маємо стосовно конфліктної ситуації
- неможливості визначити особливості стосунків учасників тощо

*Тренер/тренерка може запропонувати до розгляду іншу ситуацію, яка актуальна для учасників/учасниць(бажано з урахуванням гендерної складової).*



Запитання для обговорення:

- Запропонуйте як можна більше варіантів вирішення цієї конфліктної ситуації, навіть самих, на вашу думку, фантастичних.
- Чи можемо ми обрати з них варіант вирішення за принципом «виграш–виграш»?
- Чого нам не вистачає? Що заважає для визначення інтересів та потреб, обрання варіанту вирішення за принципом «виграш–виграш»?

#### До уваги тренера/тренерки!

За наявності часу можна в групах опрацювати будь-які історії, зазначені у робочому зошиті (додаток 9<sup>16</sup>) за схемою «Сторони-Позиції-Інтереси» або колективно.

Запропонуйте учасникам/учасницям у вільний час виконати тест К. Томаса з метою визначення, до якого типу вирішення конфлікту вони схильні (робочий зошит, додаток 5).

**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»

**Попередній день**

**Мета:** поновити та систематизувати знання вивченого матеріалу.

**Метод роботи:** вправа «Снігова куля»

**Необхідні матеріали:** листи А4 за кількістю учасників/учасниць.

**Час:** 15 хв.

**Інструкція:** Роздайте учасникам/учасницям по одному аркушу. Попросити написати одну тематичну асоціацію із опрацьованого матеріалу з попереднього тренінгу. Після цього лист необхідно зім'яти і перекинути будь-кому з учасників/учасниць (при цьому назвати ім'я адресата). Той/та, хто тримав «кулю», більш детально розкриває вказану тематичну асоціацію.

### III.2.3. Етапи вирішення конфлікту

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць з етапами вирішення конфлікту.

**Метод роботи:** колективне обговорення, перегляд відео, робота в групах, інформаційне повідомлення, гра «Мої цінності».

**Необхідні матеріали:** мультфільм «Фігури і форми», робочий зошит (додаток 6; 7).

**Час:** 30 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує обговорити в колі наступні питання:

- Що нам необхідно знати для вирішення конфлікту мирним шляхом?

<sup>16</sup> Історії №1-4 – надано з практики Дацко Оксани, медіаторки Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна», соціального педагога Жмеринського НВК «Загальноосвітня школа I-III ст. - гімназія»; №5-11 – з практики Мостового Антона, медіатора Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна», соціального педагога Криворізької ЗОШ I-III ступенів №28.

Після обговорення тренер/тренерка інформує учасників/учасниць тренінгу (робочий зошит, додаток 6):

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.

Важливо не шукати/не призначати винних, а зосередити увагу на збір достовірної інформації.

Тренер/тренерка пропонує переглянути мультфільм «Фігури і форми»<sup>17</sup>

Запитання для обговорення:

- Як герої сприймають інформацію і чому?

Тренер/тренерка робить висновок, що завдання медіатора вислухати розповідь обох сторін і залишатися неупередженим. 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 доволі вибірково сприймає різноманітну інформацію про навколишній світ.

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 причин 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 недоліків); в) позиції сторін; г) чинники, які сприяють конфлікту, джерела; г) соціальне середовище.

<sup>17</sup> Електронний режим доступу [https://www.youtube.com/watch?v=tMpkcpTSN\\_s](https://www.youtube.com/watch?v=tMpkcpTSN_s)

- Важливо розуміти, що у 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 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 середовища, в якому він відбувається.

### **Для визнання конфлікту всіма сторонами необхідні такі передумови:**

- достатній рівень зрілості конфлікту, коли ідентифікувалися його сторони, сформувалися їхні позиції, проявилася їхня протилежність та агресивність;
- виникнення 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.

### **До уваги тренера/тренерки!**

Тренер/тренерка продовжує працювати з малюнком «Айсберг позицій, інтересів та потреб».

Коментар:

Кожна людина – це особистість, індивідуальність. Тому медіатору необхідно «спустити воду», щоб з'ясувати та прийняти цінності та потреби кожної із сторін конфлікту.

Основні потреби дозволяють пояснити, чому деякі конфлікти стають настільки складними, тривалими.

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 велике значення у рамках всіх культур (всі ці потреби можна об'єднати в чотири загальні класи). На колективному рівні ці основні цілі відомі під назвою «основні інтереси».

**Як існує відмінність між людиною і проблемою, слід розрізнити позицію та інтерес**

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям **гру «Мої цінності»**<sup>18</sup>

**Мета:** допомогти учасникам зрозуміти власні уподобання; цінності, усвідомити, що нас об'єднує і відрізняє від інших людей; сформулювати вміння домовлятися.

**Необхідний матеріал:** робочий зошит (додаток 7)

**Час:** 15 хв.

**Інструкція:**

На першому етапі кожному/кожній учаснику/учасниці із запропонованого списку необхідно обрати 10 найбільш важливих для них цінностей та розташувати їх за пріоритетністю від 1 до 10, де 1 – самий значущий.

На другому етапі учасники об'єднуються в пари і отримують завдання домовитися про найбільш значущі цінності і обрати 5 найбільш значущих для них обох, розташувати їх від 1 до 5, де 1 – самий значущий.

На третьому етапі пари виконують те ж завдання учотирьох.

Один учасник/учасниця від кожної підгрупи представляє результати роботи в групі.

**Коментар:** кожна людина має право мати індивідуальний ряд значущих для неї цінностей, які і складають її самоідентичність.

#### **4-й етап. Оцінка та вибір оптимального варіанту. Творчість**

*На цьому етапі відбувається вибір оптимального варіанта вирішення конфлікту.*

**Завдання сторін:** запропонувати якомога більшу кількість ненасильницьких варіантів завершення конфлікту.

Не «крадіть» конфлікт! Дайте можливість сторонам конфлікту проявити творчий підхід і самим запропонувати якомога більше варіантів його вирішення та обрати взаємоприйнятний<sup>19</sup>.

#### **Роль медіатора в конфлікті**

*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*

#### **Інформація тренера:**

*На 5 етапі відбувається визнання сторонами прийнятого варіанта вирішення конфлікту. На 6 етапі – потиск рук, підписання угоди.*

#### **III.2.4. Вправа «Вирішуємо конфлікт»**

**Мета:** сформулювати навички вирішення конфлікту мирним шляхом за принципом «виграш-виграш».

**Метод роботи:** робота в групах, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, маркери, робочий зошит (додаток 8; 9<sup>20</sup>)

**Час:** 60 хв.

<sup>18</sup> За основу взято тест Ш.Шварца

<sup>19</sup> Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikti-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni>.

<sup>20</sup> Ситуації надано з досвіду Дацко Оксани, медіаторки Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»; Жмеринський навчально-виховний комплекс «Загальноосвітня школа I-III ст. - гімназія», заступник директора з виховної роботи та Мостового Антона, медіатора Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна», Криворізька загальноосвітня школа I-III ступенів №28, заступник директора з виховної роботи.

### Хід проведення

Перед роботою в групах, пропонуємо провести **гру «Предмети»**<sup>21</sup>

**Мета:** відпрацювання навичок знаходити спільне між різними предметами.

**Необхідні матеріали:** м'яч.

**Хід роботи**

Всі учасники/учасниці стають в коло. Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям задумати який-небудь предмет. Вони нікому не повинні називати задуманий предмет. Далі тренер/тренерка кидає м'яч і просить одного з гравців назвати свій предмет. Після цього всі учасники/учасниці, кидаючи м'яч по колу, повинні назвати ті предмети, які вони загадали, схожі на названий предмет.

Наприклад, ви задумали «кінь», а названий предмет – «човен». Припустимо, що ці об'єкти схожі, тому що їх можна використовувати як транспорт. Потім тренер/тренерка просить всіх гравців назвати загадані предмети.

Зазвичай учасники бувають дуже здивовані тим, що навіть різні на перший погляд предмети мають схожі якості.

**Коментар.** Іноді учасники конфлікту вважають, що їхні погляди настільки відрізняються, і тому конфлікт не має рішення.

**Обговорення:** «Про що ця вправа?», «Чому важливо, щоб учасники конфлікту знайшли схожості своїх позицій?»

Після гри тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у 2 групи.

**Завдання:** необхідно вирішити запропоновану ситуацію відповідно до етапів вирішення конфлікту (за схемою: – визначення сторін, – визначення позицій, інтересів та потреб, – оцінка та вибір оптимального варіанта, творчість).

**Презентація.** Обговорення.

Тренер/тренерка обирає ситуації із додатку 9 робочого зошиту на власний розсуд.

Або може запропонувати історії із власного досвіду.

### Перерва (20 хв.)

## IV. Комунікативні навички медіатора/медіаторки

### **До уваги тренера/тренерки!**

Теоретичний матеріал до цієї теми прописано Посібнику на с. 108-114.

**Мета:** опрацювати навички: сприйняття інформації; активного слухання; формулювання запитань; перефразування; формулювання проблеми; ефективного зворотного зв'язку.

**Час:** 150 хв.

### **IV.1. Сприйняття інформації**

**Мета:** ознайомитися із завданнями та техніками комунікації; виявити яким чином людина сприймає інформацію.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, відео «Люди в білому», вправа «Зіпсований телефон», колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** ноутбук, проектор, колонки, фліпчарт, маркери

**Час:** 20 хв.

<sup>21</sup> 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.

## Хід проведення

**Інформаційне повідомлення тренера/тренерки.**

*Комунікативні навички* – це навички ефективного спілкування, до яких зазвичай відносять легкість встановлення контакту, підтримання розмови, навички синтонного спілкування, вміння домовлятися і наполягати на своїх законних правах.

*Відновлювальна комунікація*<sup>22</sup> – це вільний від маніпуляцій і тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації і прийняття нею самою відповідальності за пошук виходу з даної ситуації. Таку комунікацію може організувати спеціаліст (педагог, медіатор, психолог) 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 на конфліктну подію з усіх боків (в тому числі зрозуміти стан інших учасників конфліктної ситуації), оцінити можливі наслідки, самому зробити усвідомлений вибір подальших дій.

У відновній комунікації основний акцент робиться на збереженні нормальних стосунків між людьми. Відновлювальна комунікація фокусується не тільки на власному мовленні, але й, більшою мірою на підтримці мовця з боку слухача (за рахунок своєї позиції активного слухання, запитань, уточнень, «відображення» слів і станів іншої людини).

| Завдання комунікації   | Техніки комунікації   |
|--|---|
| Налаштування та підтримка довірчого контакту                   | Техніка активного слухання<br>Техніка пасивного слухання<br>Техніка «відзеркалення» |
| Розуміння людини та допомога їй у розумінні особистої ситуації | Формулювання запитань<br>Техніка «перефразування»<br>Техніка «резюмування»          |

Тренер/тренерка запитує «Як зазвичай ми сприймаємо інформацію?» і пропонує переглянути відео «Люди в білому»

**Перегляд відео «Люди в білому»<sup>23</sup>**

*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.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям зіграти в **гру «Зіпсований телефон»**

*Мета:* показати, що людина вибірково та індивідуально сприймає інформацію.

*Інструкція:*

За бажанням обираються п'ять учасників/учасниць та просять вийти з аудиторії. Тренер/тренерка запрошує першого/першу учасника/учасницю та оголошує завдання: «Я зараз зачитаю Вам текст, а Ви повинні будете переказати його тому/тій, хто увійде наступний».

Інструкція для інших учасників/учасниць: фіксуйте помилки, спотворення сенсу, що з'являються у кожного наступного гравця.

*Текст:* «У березні в дитячому садку № 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

<sup>22</sup> 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.

<sup>23</sup> Електронний режим доступу [https://www.youtube.com/watch?v=IGQmdoK\\_ZfY](https://www.youtube.com/watch?v=IGQmdoK_ZfY)



прийшов в цей час за своєю донькою від 2-го шлюбу, з переляку забув взяти її додому і запізнівся 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 гравець. Перший повідомляє йому/їй той текст, який почув/почула. Потім заходить третій, другий повідомляє йому/їй те, що він/вона почув. Потім четвертий вислуховує те, що повідомляє йому/їй попередній учасник.

Ведучий: Ви виконали все, що від вас потрібно. А тепер послухайте, що було сказано першому. Зачитується текст.

#### Обговорення.

- Яке враження справила на вас ця 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?

**Висновок:** Кожен з нас сприймає інформацію по різному, кожен 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 співрозмовник, коли говорить ту чи іншу фразу.

Правильно розуміли, що говорить/що хоче донести наш співрозмовник нам допоможе активне слухання.

## IV.2. Активне слухання

**Мета:** навчити уважно слухати співрозмовника/співрозмовницю.

**Метод роботи:** індивідуальна робота, колективне обговорення, рольова гра, вправа «Звіт за одну хвилину», гра «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника/співрозмовниці».

**Необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, фліпчарт, маркери, робочий зошит (додаток 10; 11; 22).

**Час:** 20 хв.

### Хід проведення

Тренер/тренерка задає запитання:

- Чи важливо вміти уважно слухати співрозмовника/співрозмовницю? Чому?
- У чому, на ваш погляд, різниця між тим, як ми слухаємо і що ми чуємо?
- Як ми відчуваємо, що нас уважно слухають?

Тренер/тренерка проводить **рольову гру**<sup>24</sup>.

Інструкція: За допомогою рольової гри, в якій приймає участь ще один дорослий, продемонструйте, що таке неухажне слухання. Ваш/ваша співрозмовник/співрозмовниця повинен/повинна продемонструвати неухажність до вас: коли ви розповідаєте йому/їй свою історію, він/вона має відволікатися: дивитися кудись вбік, крутитися, недоречно вас перебивати тощо.

Після закінчення рольової гри запропонуйте аудиторії пояснити, що робив/робила ваш/ваша партнер/партнерка. (Запишіть відповіді на першому листі фліпчарту)

Повторіть рольову гру ще раз. Цього разу ваш/а партнер/партнерка демонструє, що таке уважне слухання. Він/вона дивиться вам в очі, киває головою, використовує інші жести, щоб підкреслити своє розуміння, ставить слушні питання тощо.

Після цього знову запропонуйте аудиторії пояснити, що робив/робила ваш/ваша партнер/партнерка. (Запишіть відповіді на другому аркуші паперу).

<sup>24</sup> Гетті ван Гурп Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах.

Першому аркушу паперу дайте заголовок «Людина, яка вміє уважно слухати, ніколи не...», а другому — «Людина, яка вміє уважно слухати, завжди...»

**Підсумок:** Медіатору/медіаторці дуже важливо вміти добре слухати. Люди хочуть відчувати і знати, що їх уважно слухають, коли вони щось розповідають. Це є ознакою поваги та довіри.

Після обговорення тренер/тренерка разом з учасниками/учасницями опрацьовує матеріал «Активне слухання» в робочому зошиті (додаток 10)

Після опрацювання матеріалу робочого зошиту тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць в трійки та пропонує виконати **вправу «Звіт за одну хвилину»**.

*Інструкція:* Розподіліть в трійках ролі: слухач/слухачка, оповідач/оповідачка і спостерігач/спостерігачка. Поясніть, що у кожного/кожної буде можливість протягом однієї хвилини розповісти про що завгодно. Також кожний/кожна матиме нагоду побути в ролі слухача, оповідача та спостерігача.

Слухач/слухачка має слухати уважно і не перебивати оповідача, але підкреслювати свою увагу невербально. Після того, як оповідач/оповідачка закінчить свою розповідь, слухач/слухачка має стисло та акуратно повторити найбільш важливі пункти. А спостерігач/спостерігачка повинен/повинна уважно спостерігати за слухачем та прокоментувати його дії, користуючись «Таблицею контрольного спостереження за активним слуханням» (додаток 10 у робочому зошиті).

Продовжуйте вправу, доки всі учасники/учасниці не спробують себе в ролі слухача, оповідача та спостерігача.

*Запитання для обговорення:*

- Чи змогли Ви дотриматися вимог активного слухання?
- Що вдалося найкраще?
- Які виникли складнощі при спілкуванні?

*Підсумок:*

Вміння стисло та акуратно повторити почуте є однією з найбільш важливих навичок медіатора/медіаторки. Коли учасники/учасниці сварки або суперечки звертаються до вас як до медіатора, вони очікують від вас дійсно уважного ставлення до своїх розповідей. Це означає, що ви не байдужі до того, що каже або відчуває кожен/кожна з них. Такий спосіб слухання співрозмовника називається активним, який означає слухати, не перебиваючи і не висловлюючи власну точку зору.

Тренер/тренерка нагадує учасникам/учасницям про важливість не лише вислуховувати те, що кажуть люди, але й прислухатися до того, як вони це кажуть, тобто слухати і розуміти почуття мовців. Після цього тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям зіграти в **гру «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника/співрозмовниці»**.

*Мета:* навчити точно та правильно характеризувати почуття та внутрішній стан співрозмовника/співрозмовниці. Збагатити словниковий запас учасників/учасниць новими словами та виразами для більш точного визначення своїх емоцій.

*Необхідні матеріали:* робочий зошит (додаток 11; 22).

*Інструкції:*

Розподіліть твердження та вислови «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника» серед учасників/учасниць.

Кожному/кожній учаснику/учасниці необхідно вголос зачитати твердження, а іншим правильно назвати почуття, що приховані за цими словами.

Запропонуйте учням назвати емоційні стани та запишіть їх на аркуші фліпчарту.

Порекомендуйте учасникам/учасницям постійно збагачувати свій словниковий запас для більш точного визначення своїх емоцій.

*Підсумок:*

Іноколи вам знадобиться допомогти учасникам медіаційної зустрічі примирення підібрати більш точні слова, що відображають їхні почуття, їхній внутрішній стан.

### **До уваги тренера/тренерки!**

Порекомендуйте учасникам/учасницям мати роздрукований варіант таблиці з переліком емоцій під час проведення медіацій для запропонування її сторонам конфлікту. Доречно розмістити таблицю з переліком емоцій на видному місці в кабінеті для проведення медіацій.

### **IV.3. Формулювання запитань**

**Мета:** відпрацювати навички формулювання запитань.

**Метод роботи:** мозковий штурм, колективне обговорення, гра «Постав питання».

**Необхідні матеріали:** робочий зошит (додаток 12).

**Час:** 20 хв.

Тренер/тренерка за допомогою мозкового штурму запитує у учасників/учасниць

- Для чого, з якою метою ми ставимо питання?

Після обговорення колективно опрацює з учасниками/учасницями інформацію про види питань (робочий зошит, додаток 12).

*Тренер/тренерка резюмує.*

Для того, щоб співрозмовник/співрозмовниця мав/мала можливість у більшому обсязі відповісти на питання, треба поставити таке питання, яке сприятиме цьому, тобто так зване «відкрите» питання. У цьому випадку співрозмовник/співрозмовниця мав/мала можливість розказати про свої вподобання детальніше.

*Варто зазначити, що часто «закриті» питання, особливо в процесі відновної комунікації можуть носити 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 зіграти в гру «Постав питання».*

*Інструкція:* тренер/тренерка кидає м'яч одному з учасників/учасниць, ставлячи закрите питання, яке має характер звинувачення. Учасник/учасниця, який/яка спіймав/спіймала м'яч, має переформулювати питання з закритого у відкрите (використовуючи робочий зошит, додаток 12) та повернути м'яч тренеру/тренерці.

Тренер/тренерка продовжує ставити питання по колу.

*Питання для опрацювання:*

Це ти розмалював/розмалювала парту?

Це ти влаштував/влаштувала бійку?

Ти кажеш неправду?

Це ти підбурюєш однокласників проти неї/нього?

Це ти викрав телефон?

### **Ще 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 повинні протягом 5 хвилин дізнатись якомога більше інформації про іншого/іншу учасника/учасницю. Потім міняються ролями.

*Обговорення у великому колі*

- Хто зміг дізнатись усі 10 фактів? Що допомогло?
- Хто не зміг? Що завадило?

#### IV.4. Перефразування та резюмування

**Мета:** ознайомити учасників з технікою перефразування.

**Метод роботи:** групова робота, обговорення, вправа «Змійка».

**Необхідні матеріали:** робочий зошит (додаток 13).

**Час:** 30 хв.

##### Хід проведення

Тренер/тренерка колективно практикує з учасниками/учасницями техніку перефразування та резюмування (робочий зошит, додаток 13).

*Тренер/тренерка пропонує зіграти в гру «Змійка».*

*Інструкція:*

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць тренінгу в дві групи.

Учасники/учасниці тренінгу сідають на стільцях один напроти одного.

Тренер/тренерка пропонує обрати тему дискусії (наприклад, «Обов'язковість шкільної форми» тощо). Учасники/учасниці однієї групи аргументують свою позицію в підтримку питання (тобто «за»), учасники/учасниці другої групи – проти.

*Хід вправи:*

Учасник/учасниця 1 з першої групи висловлює свою позицію. Учасник/учасниця 1 з другої групи – уважно слухає та перефразовує. При цьому учасник 1 з першої групи коментує перефразування учасника 1 з другої групи. Учасник 1 з другої команди перефразовує стільки разів, поки учасник 1 з першої групи не стане задоволений/задоволена сприйнятою інформацією та резюмує її.

Після цього свою позицію вже висловлює учасник/учасниця 1 з другої групи. Вислуховує його/її учасник 2 з першої групи і хід вправи продовжується.

Висловити позицію, перефразувати і резюмувати повинні всі учасники/учасниці тренінгу

#### До уваги тренера/тренерки!

Учасників/учасниць тренінгу необхідно спонукати, щоб аргументації їх позиції не були однаковими.

*Запитання для обговорення:*

- Які почуття у вас викликало завдання?
- Що було легше: слухати чи відтворювати інформацію?
- Коли слухали, що ви відчували? А коли переказували?
- Що допомагало правильно зрозуміти партнера/партнерку?

**Перерва (60 хв.)**

**Налаштування на роботу (10 хв.)**

**Вправа «Я такого про тебе ще не знав/знала»<sup>25</sup>**

**Необхідні матеріали:** аркуш А4, ручка, маркери, ємність для аркушів.

**Час:** 10 хв.

*Інструкції:*

Роздайте по одному аркушу для нотаток кожному/кожній учаснику/учасниці.

Запропонуйте їм записати на аркуші якісь дані про себе, ще не відомі нікому з аудиторії, але не вказуючи свого імені. Попередьте, що ця інформація стане відомою всім присутнім.

<sup>25</sup> Гетті ван Гурп Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах. с.28

Коли всі закінчать, заберіть аркуши та покладіть їх у якусь ємність.

Після цього запросіть кожного/кожну з учасників/учасниць витягнути по одному аркушу з ємності, але попередьте, що вони мають покласти аркуш, який писали самі, назад.

Запропонуйте знайти особу, аркуш якої вони зараз тримають в руках і поставити їй кілька запитань, щоб з'ясувати трохи більше інформації, аніж написано.

Коли всі закінчать, запропонуйте кожному/кожній учаснику/учасниці представити аудиторії автора аркуша, який вони тримають в руках, скориставшись наведеною в ній інформацією в якості доброго вступу.

*Підсумок:* Чим більше ми пізнаємо один одного, тим краще ми один одного розуміємо.

#### **IV.5. Ефективний зворотній зв'язок**

**Мета:** сформувати навички ефективного зворотного зв'язку під час процедури медіації.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення тренера/тренерки, колективне обговорення, робота в парах.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, робочий зошит (додаток 14).

**Час:** 20 хв.

#### *Хід проведення*

Тренер/тренерка інформує учасників/учасниць про особливості надання зворотного зв'язку та колективно опрацює етапи зворотного зв'язку (робочий зошит, додаток 14).

Після пропонує двом учасникам/учасницям за власним бажанням провести зворотній зв'язок на тему «Участь співрозмовника/співрозмовниці в тренінгу» на загал.

*Запитання для обговорення*

- Які почуття у вас викликало завдання?
- Що було легше: слухати чи відтворювати зворотній зв'язок?
- Коли слухали, що ви відчували? А коли переказували?
- Що допомагало правильно зрозуміти партнера/партнерку?

#### **До уваги тренера/тренерки!**

За наявності часу можна опрацювати техніку зворотного зв'язку в парах за тим же завданням.

#### **IV.6. Техніка «Я – твердження»**

**Мета:** сформувати навички побудови «Я-твердження».

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, колективна робота, робота в малих групах.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, робочий зошит (додаток 15).

**Час:** 30 хв.

#### *Хід проведення*

##### ***Інформаційне повідомлення тренера/тренерки.***

Різниця між «Ти-твердженням» і «Я-твердженням».

Важливим моментом покращення спілкування є вияв ваших почуттів та інтересів таким чином, щоб вони не сприймалися партнером як погроза у його адресу. Для цього рекомендується перейти від «Ти-тверджень» до «Я-тверджень». Якщо у фразі, яку ви використали, на першому місці стоїть «Ти», складається враження, ніби ви вважаєте, що лише ви самі маєте рацію, а ваш опонент помиляється, що ви звинувачуєте його у чомусь, вимагаєте від нього пояснення чи виправдання: «Ти не так поводишся», «Ти не повинен був цього робити», «Ти завжди робиш по-своєму», «Ти ніколи не...». Висловлювання такого типу спричиняють відхилення від суті проблеми і переносять увагу на особистість того, кого вважають неправим.

Більш конструктивною формою висловлювання є «Я-твердження» (за Дж.- Г. Скотт), що є складнішими за конструкцією, проте є більш ефективними у спілкуванні.

Наприклад:

«Ти-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 одразу. Я був би вам вдячним, якби ви свої запитання поставили у більш слухний час.

### **Робота в загальному колі.**

*Завдання:* переформулюйте «Ти-твердження» на «Я-твердження»:

- Ти повинен добре вчитися!
- Ти повинен поважати старших!
- Ти маєш думати про майбутнє!
- Ти повинен слухати вчителів та батьків!
- Ти повинен на уроці сидіти спокійно і уважно слухати!

*Обговорення:* при обговоренні учасники висловлюють своє ставлення до використання наказової модальності у спілкуванні вчителя і учня, визначають ефективність використання «Ви (Ти)-тверджень» та «Я-тверджень»<sup>26</sup>.

### **Після обговорення тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць в 3 або 4 групи.**

*Завдання:* Використовуючи «Я-твердження» (робочий зошит, додаток 15) обговорити наступні ситуації.

*Група 1.* Учасники суперечки постійно перебивають один одного. Тобі вже довелося кілька разів нагадувати їм про основні правила взаємодії під час медіації.

*Група 2.* Ти чуєш дві різні версії того, що сталося від учасників конфлікту

*Група 3.* Одна з учасниць суперечки дуже гнівається. Вона каже: «Все одно ви мені не повірите».

*Група 4.* Протягом зустрічі майже всю посередницьку роботу взяла на себе твій/твоя партнер/партнерка з медіації. Тобі прикро, що він/вона не дав/дала тобі можливості проявити свої здібності.

#### **До уваги тренера/тренерки!**

Ви можете запропонувати інші ситуації для роботи в групах, які найбільш актуальні для учасників/учасниць.

*Презентація. Обговорення.*

*Запитання для обговорення*

- Чи важко вам було оперувати «Я-твердженням»?
- Що ви відчували, коли до вас зверталися з «Я-твердженням»?
- Які висловлювання ми переважно використовуємо у повсякденному житті?<sup>27</sup>

<sup>26</sup> Семиченко В.А., Заслуженюк В.С. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування. – К.: Веселка, 1998. – 214с. – С. 146 - 148

<sup>27</sup> Спілкуємося й діємо: Навч.\_метод. посіб. / Ж. В. Савич, О. В. Безпалько. – К.: Наш час, 2006. – С.35-37



## **V. Відновні практики. Відновний підхід**

**Час:** 220 хв.

Перед початком теми V.1. Поняття «відновні практики», «відновний підхід», «медіація» рекомендуємо провести руханку

### **V.1. Поняття «відновні практики», «відновний підхід», «медіація»**

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць з поняттями «відновні практики», «відновний підхід», «медіація».

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, обговорення, перегляд відео.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, анімаційний фільм «Конфлікт+Медіатор=Порозуміння», робочий зошит (додаток 16; 17).

**Час:** 30 хв.

Хід проведення

#### **До уваги тренера/тренерки!**

Використовуйте матеріал Посібника с.60-63; 64; 67-70

#### **Інформація 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 та відновити права жертви. (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 нагадати учасникам/учасницям, що відновний підхід передбачає, що учасники конфлікту мають усвідомити, що проблеми – це проблеми, а люди ніколи не є проблемами!

Ця теза є вихідною точкою у вирішенні конфлікту!

**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, ці **чотири головні умови** і є тими загальними цінностями, на яких базується відновний підхід.

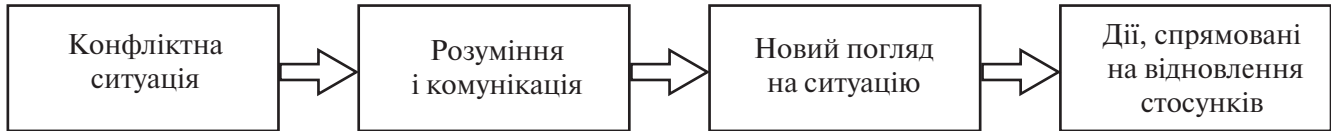
#### **Процес відновлення включає:**

- 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 «лагодження» того, що вже було, але й створюють можливості для зростання, збільшуючи свій потенціал.

### До уваги тренера/тренерки!

Варто акцентувати групі що, найважливішою характеристикою відновного підходу є повернення сторонам здатності самим вирішити конфлікт!

Тренер/тренерка разом з групою обговорює модель реагування на конфлікт у контексті відновлюваної культури.



Разом з групою розгляньте переваги застосування відновного підходу в закладах освіти.

*Запитання для обговорення:*

- Чому варто використовувати відновний підхід у закладах освіти?
- Що зміниться у закладі освіти у разі застосування відновного підходу?

### До уваги тренера/тренерка!

Запитаннями під час обговорення тренер/тренерка формує в учасників розуміння того, що початок впровадження відновних практик лежить у власній поведінці і власному ставленні до ситуації! А вже потім зміни будуть відбуватися в інших учасників колективу, й таким чином будуть формуватись нові навички взаємодії в закладі освіти.

### *Інформація тренера/тренерки:*

Відновні практики включають в себе медіацію, Кола примирення, сімейні конференції, сімейні групові наради тощо.

В нашому тренінгу ми зосередимось на медіації та Колі.

Тренер/тренерка пропонує подивитися **анімаційний фільм «Конфлікт+Медіатор=Порозуміння»**.

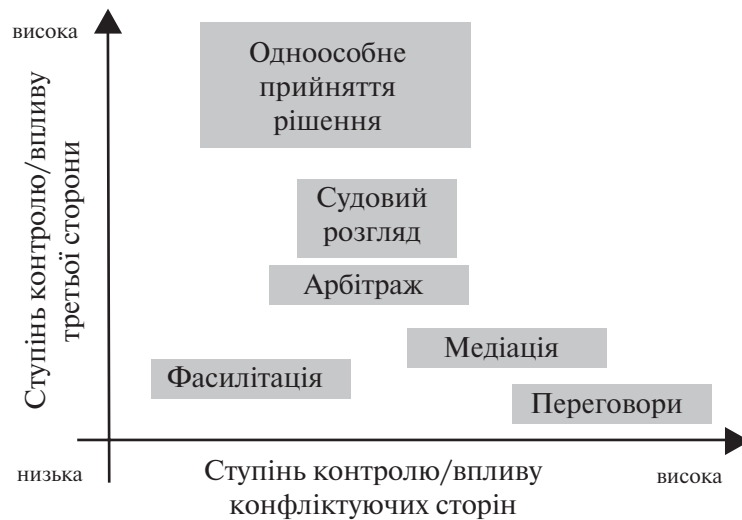
*Запитання для обговорення:*

- Що таке медіація? Хто такий медіатор?
- Які основні принципи медіації?

Тренер/тренерка разом з учасниками/учасницями опрацьовують поняття «медіація», «медіатор»( робочий зошит, додаток 16).

Після колективної роботи, тренер/тренерка ставить *запитання для обговорення*

- У чому переваги медіації порівняно з іншими шляхами вирішення конфліктів?
- Які ви знаєте ще шляхи вирішення конфліктів?



Так, на схемі<sup>28</sup> 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 одноособне ухвалення рішення (на основі повноважень, наприклад, коли керівник вирішує питання щодо виходу з конфлікту співробітників), *судовий розгляд*, коли суд на основі закону уповноважений приймати рішення в супереччі.

Далі вплив на рішення сторін збільшується, і при *фасилітації*, *медіації* та *переговорах* сторони приймають рішення самостійно.

**Медіація є одним з методів вирішення конфлікту. Вона не замінює інші форми вирішення конфлікту, а доповнює їх.**

**Колективне обговорення** (робочий зошит, додаток 17).

- Коли доречна медіація?
- Коли медіація не застосовується?

Не можна застосовувати медіацію як основний засіб вирішення конфлікту між постраждалою особою від насильства та кривдником/кривдницею (домашнє насильство, сексуальне насильство, булінг<sup>29</sup> тощо). У цих випадках більш доцільною буде соціальна та психологічна робота з кожною стороною окремо (принаймні, на початковій стадії)<sup>30</sup>.

**Перерва (20 хв.)**

## V.2. Принципи медіації

**Мета:** проаналізувати зміст основних принципів медіації.

**Метод роботи:** вправа «Великий секрет», колективне обговорення, інформаційне повідомлення.

**Необхідні матеріали:** листи А4, робочий зошит (додаток 16).

**Час:** 20 хв.

<sup>28</sup> За матеріалами Курс «Як ефективно спланувати та провести важливий діалог». ОБСЄ, І. Терещенко, Д. Проценко, 2017.

<sup>29</sup> Особливості застосування медіації в ситуації цькування детально описує Річард Коен: Річард Коэн. Практическое руководство для школьного медиатора. Медиация конфликтов, основанных на травле (выдержка). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mybiblioteka.su/3-57839.html>.

Конвенція Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами, ст.48.

<sup>30</sup> Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) (Наказ Міністерства соціальної політики України 17.08.2016 № 892).

## Хід проведення

**Вправа «Великий секрет»<sup>31</sup>**

**Мета:** дати учасникам можливість відчутти, що означає для учасників/учасниць в медіації відкривати свої особисті почуття, чому вони можуть зберігати секрети і проявляти опір питанням медіатора.

**Час:** 10 хв.

**Хід роботи.**

Тренер/тренерка просить написати на листку паперу якийсь свій особистий секрет: речі, які вони ніколи нікому не розповідали (таємне бажання, фантазію, почуття або щось зі свого минулого). Якщо нічого не приходить їм на розум, можна запропонувати записати щось, про що вони розповіли одному-двома дуже близьким людям.

Тренер/тренерка повинен/повинна пообіцяти учасникам/учасницям, що ніхто не побачить те, що вони написали. Коли записи зроблено, кожен/кожна складає свій листок паперу в кілька разів та підписує. Потім тренер/тренерка проходиться по кімнаті і питає учасників/учасниць, чи не могли б вони дати йому/їй свій листок паперу? Декілька учасників/учасниць зробилять це, трохи хвилюючись, інші відмовляться, більшість зробилять це, але з деякою невпевненістю.

Для тих, хто погодиться, тренер/тренерка бере листки і питає, чи може він/вона їх відкрити (але не відкриває їх в будь-якому випадку); піднімає на рівень очей і намагається на світло розгледіти, що там написано; підносить до голови, намагаючись прочитати за допомогою сили думки; безтурботно підкидає в повітрі, періодично жонглюючи; питає, чи може дати листок іншому учаснику/ці (але ніколи не робить цього); кладе в кишеню і прикидається, що забув/забула папірець там тощо.

Після цього тренер/тренерка повертає папірці учасникам/учасницям.

**Обговорення**

- Що кожен/кожна з вас відчув/відчула б в тому випадку, якби хтось прочитав папірець (злість, роздратування, обурення, сором, безпорадність)?

**Коментар тренера/тренерки.**

Ті ж самі почуття можуть відчувати учасники/учасниці медіації, коли медіатор/медіаторка починає розпитувати подробиці питання. Цю реакцію ми сприймаємо як опір. На папірцях були написані усвідомлені секрети, але навіть спроба маніпуляцій з ними викликала негативну реакцію. Однак, у медіації можна мати справу з неусвідомленими секретами, тоді учасники/учасниці будуть ще більш чутливими.

Також у учасників/учасниць медіації можуть виникати побоювання, що медіатор/медіаторка:

- може занадто легко ставитися до важливої для нього/неї інформації;
- розповість комусь про їх особисті інформацію, переживання тощо;
- може забути важливу інформацію або переплутати це з інформацією від другої сторони?

Тренер/тренерка робить висновок: щоб учасники/учасниці медіації почували себе під час медіації комфортно, безпечно та довірливо, необхідно дотримуватися принципів медіації.

*Та пропонує опрацювати принципи медіації (робочий зошит, додаток 16).*

**До уваги тренера/тренерки!**

Необхідно підвести групу до спільного розуміння відмінності медіації від інших способів врегулювання конфлікту, які базуються саме на принципах медіації.

**V.3. Етика медіатора/медіаторки. Портрет медіатора/медіаторки**

**Мета:** сформулювати уявлення про морально-етичні принципи, яких дотримується медіатор/медіаторка.

**Метод роботи:** індивідуальна робота, колективне обговорення, вправа «Колаж. Портрет медіатора/медіаторки».

<sup>31</sup> 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.

**Необхідні матеріали:** маркери, скоч, ножиці, клей, старі журнали, газети, робочий зошит (додаток 18), посібник стор. 70-73.

**Час:** 50 хв.

#### Хід проведення

Тренер/тренерка опрацьовує з учасниками/учасницями поняття «етика».

Етика (лат. *ethica*, від грец. *ἦθος* — «звичай») — наука, що вивчає мораль. У ширшому розумінні — норми поведінки і сукупність моральних правил.

*Запитання для дискусії:*

- Чи важлива етика для медіатора? Чому?

Після дискусії тренер/тренерка радить учасникам/учасницям до **індивідуального ознайомлення «Етичний кодекс медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти»** (робочий зошит, додаток 18).

*Запитання для дискусії:*

- Які виникли у вас питання під час опрацювання тексту Кодексу?
- Чому важливо дотримуватись положень Кодексу?

Після обговорення тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць в 2 або 3 групи та пропонує виконати **вправу «Колаж. Портрет медіатора/медіаторки однолітків»**

*Завдання:* групам необхідно за 20 хвилин створити колаж на тему «Портрет медіатора/медіаторки».

*Презентація робіт.*

*Запитання для обговорення:*

- Чому медіатор/медіаторка однолітків повинен/повинна мати перелічені якості та риси?
- Яким чином вони допомагають йому/їй в роботі?

#### **V.4. «Національна дитяча «гаряча лінія» – для дітей та про дітей»<sup>32</sup>**

**Мета:** ознайомити з діяльністю Національної дитячої «гарячої лінії» (НДГЛ); сприяти формуванню уявлення про роботу НДГЛ як безпечного комфортного середовища для отримання послуг.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення тренера/тренерки, перегляд відео.

**Необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, колонки

**Час:** 20 хв.

#### Хід проведення

*Тренер/тренерка звертається до учасників/учасниць.*

Щодня в нашому житті відбуваються різні події: і радісні, й сумні. Буває так, що потрібно порадитись і попросити допомоги, хочеться розділити радість або сумний настрій. Сьогодні ми поговоримо про Національну дитячу «гарячу лінію», де ви завжди зможете відчутти підтримку та отримати допомогу.

*Тренер/тренерка ставить запитання учасникам/учасницям і просить їх подумки відповісти:*

- Чи почувалися ви самотніми? Чи були у вас сварки з друзями? Чи виникали у вас складнощі в навчанні?
- Чи є у вас друзі, яким ви довіряєте? Чи було у вас розчарування в коханні? Чи є людина, з якою ви можете поділитися своєю радістю, успіхами?
- Чи мрієте ви? А чи є людина, з якою ви можете поділитися своєю мрією?

Це приклади тих запитань, з якими діти щодня звертаються на НДГЛ.

<sup>32</sup> Заняття «Національна дитяча «гаряча лінія» – для дітей та про дітей» для учнів та учениць 5–11 класів. Андрєнкова В.Л., Калашник О.А., Ковальчук Л.Г., Кривуляк А.О. / Небезпечні квести для дітей: профілактика залучення / Методичні рекомендації. – К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2017. – 76 с. Режим доступу: [https://la-strada.org.ua/ucp\\_mod\\_library\\_showcategory\\_96.html](https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html)

### **До уваги тренерів/тренерок!**

Важливо стежити за емоціями учнів та учениць. Якщо були ознаки позитивних відповідей на ці запитання, то відзначити це: «Я бачу, що ці питання також можуть хвилювати і вас». Якщо ні, то запитати, що хвилює саме їх, і сказати, що з цими питаннями можна звертатись на НДГЛ.

*Тренер/тренерка інформує:*

Національна дитяча «гаряча лінія» працює за номером 0-800-500-225

**Зверніть увагу! Цей номер є безкоштовним з усіх телефонів в Україні – з мобільних і стаціонарних.** Навіть, коли так трапляється, що на рахунку немає грошей (або мінус), то на дитячу «гарячу лінію» ви все одно зможете додзвонитися. Також у НДГЛ є й короткий номер – 116111. Він безкоштовний для абонентів мобільних операторів Київстар, Лайф, Водафон.

Основними принципами роботи Національної дитячої «гарячої лінії» є анонімність і конфіденційність. Це означає, що ніхто не дізнається про ваш дзвінок і про те, що ви розповіли консультантові/консультантці (звичайно, якщо ви самі не виявите бажання). Ця розмова залишиться тільки між вами та консультантом, з яким ви розмовляли. Визначити ваш номер телефону також ніхто не зможе і не буде цього робити.

Це гаряча лінія для дітей і про дітей, тобто сюди можуть телефонувати як діти, так і дорослі.

### **На дитячу «гарячу лінію» діти звертаються з абсолютно різними питаннями.**

Наприклад, коли нас хтось може образити чи принизити, або навіть і вдарити. Часто це роблять близькі нам люди: друзі, однокласники, рідні. Тоді ми опиняємося неначе в зачарованому колі, тобто не знаємо, як вирішити ситуацію і як зупинити конфлікт.

Коли діти можуть сваритися зі своїми братами або сестрами, зі своїми друзями чи однокласниками. Буває, що старші ображають молодших. Так не має бути. Тому на «гарячій лінії» консультанти можуть розповісти дітям, як можна себе захистити.

Коли діти мають конфлікти з вчителями та вихователями. В таких ситуаціях консультанти також допоможуть розібратися.

Коли дитина почувається самотньою і їй немає з ким поговорити, поділитися своєю радістю або сумом.

Кожна людина в своєму житті закохується. На дитячу «гарячу лінію» телефонують діти, які закохалися вперше і хочуть дізнатися, як про це сказати тій людині, яку вони кохають; або діти, які закохалися і не отримують взаємності, можуть дізнатися, як полегшити свої переживання; або діти, які посварилися зі своєю коханою людиною і шукають можливості помиритися.

Коли порушуються права дітей, коли б'ють і принижують, консультанти дитячої «гарячої лінії» розкажуть, у яку організацію необхідно звернутися по допомогу.

На «гарячу лінію» телефонують діти, які хочуть поділитися своїм позитивом з приводу отримання гарної оцінки в школі, з приводу того, що вони закохалися, або з приводу того, як вони бачать своє майбутнє і які плани на нього мають

Загалом можна сказати, що Національна дитяча «гаряча лінія» є наставником і порадиником для тих дітей, які на неї звертаються».

*Консультанти завжди готові підтримати дитину та розділити її смуток і радість.*

*Запитання і відповіді про роботу НДГЛ*

- Як ви вважаєте, скільки дітей телефонують на дитячу «гарячу лінію» за рік?

Ведучі слухають варіанти відповідей дітей та коментують. У 2016-2017 роках на НДГЛ подзвонило близько 75 тисяч хлопчиків та дівчат.

- Чому діти телефонують на НДГЛ?

Бо довіряють; бо вже раз телефонували і отримали допомогу; бо знають, що їхні історії нікому не розкажуть, якщо вони самі цього не захочуть; бо дзвінки безкоштовні; бо консультанти не бачать номера телефону, з якого ви дзвоните; бо хочемо і можемо допомогти вам; бо порадіємо з вами разом.



- *Коли можна дзвонити на ДГЛ?*

Національна дитяча «гаряча лінія» працює з понеділка по п'ятницю з 12:00 до 16.00 (години можуть змінюватися).

- *Хто консультиє на ДГЛ?*

Консультанти та консультантки різного віку. Це психологи, юристи, соціальні працівники які мають відповідну освіту і поважають права дітей.

*Тренер/тренерка показує учасникам/учасницям відеоролик про роботу НДГЛ<sup>33</sup>.*

### **Інформація тренера/тренерки**

Ваша думка може бути почута завдяки U-Report.

U-Report – система щотижневих опитувань молоді для впровадження змін у молодіжному секторі.

Молоді люди долучаються до U-Report через СМС-повідомлення, Facebook Messenger та Viber, де проходять короткі опитування. Станом на березень 2018 в U-Report зареєстровано 57000 молодих людей. Цей інструмент надає молоді можливість впливати на зміни в країні, висловлюючи свої думки анонімно, безкоштовно та в реальному часі.

За допомогою зібраних даних, відповідні міністерства, громадські організації та інші інституції можуть ініціювати та реалізовувати зміни, враховуючи думки молоді.

U-Report разом з ГО «Ла Страда-Україна» відповідає на запитання молодих людей про те, як вирішувати конфлікти, протидіяти булінгу і насильству, як боротись з психологічними труднощами і підтримувати відносини з однолітками.

Щоб отримати онлайн-консультацію у чаті U-Report, потрібно надіслати СМС із текстом **хочу спитати** на номер 4224 (безкоштовно) або у Facebook Messenger: <http://m.me/ureportukraine>

### **Підведення підсумків дня**

**Час:** 15 хв.

#### **Хід проведення**

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям по черзі відповісти на питання:

- Що ви візьмете із собою з сьогоднішнього тренінгового дня?
- Який у вас настрій?

## **3-й день. Етапи медіації. Практика медіації**

### **Попередній день**

*Необхідні матеріали:* м'ячик

**Час:** 15 хв.

#### **Хід проведення**

Учасники/учасниці стають у коло.

Кидаючи м'яч один одному необхідно назвати по одному тематичному слову, яке запам'яталось із попереднього тренінгового дня.

### **V.5. Етапи медіації**

**Мета:** ознайомити учасників з основними етапами медіації.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, робота в групах, вправа «Намалюй етапи медіації», колективне обговорення, перегляд відео.

<sup>33</sup> Режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=jGluZExy9lk&feature=youtu.be>; <https://www.facebook.com/child-hotline.ukraine/>

**Необхідні матеріали:** посібник стор.117-123, робочий зошит (додатки 16; 19; 20).

**Час:** 90 хв.

#### Хід проведення

##### *Інформація тренера/тренерки.*

Процес медіації має свої етапи, правила та структуру, дотримання яких дає медіатору можливість успішно проводити медіації.

Кожен з етапів має свою мету, завдання та зміст (робочий зошит, додаток 19).

Але необхідно зауважити, що дотримання та послідовність кожного з етапів залежить від змісту і складності конфлікту, його типології, структури, стадії розвитку, стратегії поведінки сторін, гостроти потреби його вирішення, складу учасників/сторін конфлікту (рівні залучення учасників до конфлікту (3D карта) тощо.

Можна сказати, що продуктивно проведені індивідуальні зустрічі зі сторонами є запорукою успішного проведення найбільш складного етапу медіації – безпосередньої зустрічі сторін.

Не варто недооцінювати підготовчий етап. Він винятково важливий для визначення того, чи підходить випадок/конфлікт за критеріями для роботи з використанням відновних практик. В такому самому форматі цей етап присутній і під час роботи зі всіма випадками/конфліктами.

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у 3 або 4 групи та пропонує виконати **вправу «Намалюй етапи медіації»**.

*Час:* 50 хв.

##### *Інструкція:*

Необхідно намалювати схематично відповідні етапи медіації (робочий зошит, додаток 19) за структурою «Завдання етапу – Що робить медіатор/медіаторка? – Що робить сторона 1? – Що робить сторона 2?»

*1 група – опрацьовує «Етап 2. Основні фази роботи медіатора на зустрічі зі стороною конфлікту».*

*2 група – Етап 3. Основні фази роботи медіатора/медіаторки на медіаційній зустрічі (зустрічі зі сторонами): Вступ та Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору).*

*3 група – Етап 3. Основні фази роботи медіатора/медіаторки на медіаційній зустрічі (зустрічі зі сторонами): Прояснення конфлікту. Вирішення конфлікту. Домовленість.*

##### *Презентація та обговорення.*

Під час презентації група яка презентує, показує свої малюнки, а інші учасники/учасниці за допомогою тексту додатка 19 повинні відгадати, що зображено на малюнку.

#### **До уваги тренера/тренерки!**

Під час обговорення відбувається колективне опрацювання додатків 25-27 робочого зошиту

#### **Тренер/тренерка пропонує переглянути відео <sup>34</sup>**

*Час:* 20 хв.

Перед початком демонстрації тренер/тренерка просить учасників бути уважними і намагатися визначити, з яких етапів складається медіація і що робить медіатор/медіаторка на кожному з етапів. Доречно запропонувати учасникам записати етапи медіації та дії медіатора/медіаторки.

##### *Запитання для обговорення:*

- Які особливості процесу медіації ви можете виділити?
- Охарактеризуйте дії медіатора/медіаторки.
- Які у вас виникли запитання?

<sup>34</sup> 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](http://www.bilatserkva-povsector.edukit.kiev.ua/Files/downloads/UCP_4th_posibnyk_web.pdf).

### До уваги тренера/тренерки!

За наявності часу бажано переглянути відео у два етапи.

Перший – все відео від початку до кінця.

Другий – з паузами, відповідно до етапів медіації і відповідними коментарями тренера/тренерки.

Після обговорення тренер/тренерка проводить колективне опрацювання додатків 16; 20 робочого зошиту.

### До уваги тренера/тренерки!

Доречно розмістити Правила медіації на видному місці в кабінеті для проведення медіацій.

## VI . Практика медіації

### VI .1. Вступне слово медіатора/медіаторки.

**Мета:** ознайомити з методикою складання вступного слова медіатора; опрацювати її на практиці.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, обговорення, індивідуальна робота, рольова гра.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, робочий зошит (додаток 21).

**Час:** 40 хв.

#### Хід роботи

*Інформаційне повідомлення тренера/тренерки.*

Вступне слово медіатора/медіаторки – це один із важливих етапів медіації. Під час вступного слова медіатор/медіаторка налаштовує учасників на співпрацю. А що може краще мотивувати людей до обговорення важливих питань, як не комфортні, спокійні умови і те, що люди розуміють, чому вони тут і що з ними буде відбуватися? Тому на цьому етапі медіатору дуже важливо детально пояснити учасникам медіації усі принципи і правила, яких необхідно завжди дотримуватися під час медіації.

**Вступне слово має свій зміст:**

1. Привітання.
2. Знайомство.
3. Обрання мови, якою учасникам комфортно спілкуватися.
4. Ознайомлення учасників з терміном «медіація» та його пояснення доступними для сторін словами.
5. Представлення учасникам принципи медіації.
6. Ознайомлення учасників з правилами медіації.
7. Підписання згоди на участь сторін у медіації.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям індивідуально скласти власне вступне слово медіатора/медіаторки, яке вони зможуть використати під час рольової гри і згодом – у практичній роботі медіатора/медіаторки.

*Запитання для обговорення:*

- Чому краще буде написати свій варіант, а не використовувати стандартний?

Після складання (час на самостійну роботу – 10-15 хв.) учасники/учасниці зачитують (за бажанням) свої варіанти вступного слова медіатора/медіаторки для групи.

Спільно складається список «Знахідок для вступного слова» – вдалих формулювань, якими можуть скористатися всі учасники групи, і записується на фліпчарті.

Попросіть учасників/учасниць самостійно опрацювати текст «Сценарій медіаційної зустрічі» (додаток 21), проаналізувати і порівняти із власним варіантом.

*Запитання для обговорення:*

- Чи важливо, якими словами (наскільки зрозуміло) медіатор/медіаторка говорить вступне слово? Чому?
- На що ще, крім доступності і зрозумілості, варто звертати увагу, оголошуючи вступне слово?
- Якою, на вашу думку, є мета вступного слова медіатора/медіаторки?

## **VI.2. Практика медіації. Рольова гра. Ситуація №1.**

**Мета:** сформувати навички проведення медіації.

**Метод роботи:** рольова гра.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, робочий зошит (додатки 21-23).

**Час:** 50 хв.

### Хід роботи

Тренер/тренерка опрацює з учасниками/учасницями матеріал додатків 21-23 та пропонує їх використовувати під час рольових ігор.

Для програвання медіацій пропонуються ситуації «учень/учениця–учень/учениця».

**Інструкції:**

Учасники/учасниці виконують історії за ролями, дотримуючись правил проведення медіацій: сторони конфлікту, медіатори. Для цього вони отримують визначені ролі. Інші учасники/учасниці групи є спостерігачами.

Після виконання кожної ситуації проводиться обговорення за схемою: учасники медіації – спостерігачі – тренер/тренерка.

### **До уваги тренера/тренерки!**

Для підготовки програвання ситуації учасникам відводиться 5-10 хв.

Рекомендуємо, щоб у ролі медіатора були одразу два учасники/учасниці.

Кожен учасник/кожна учасниця мають побувати в ролі медіатора/медіаторки.

Тренеру/тренерці необхідно зауважити, щоб учасники/учасниці «не загравалися».

Після програвання ситуацій тренер «виводить» учасників з ролей.

Необхідно враховувати гендерний аналіз конфлікту.

Для проведення індивідуальних зустрічей, медіаційної зустрічі призначати медіаторів за ознакою статі.

На кожний кейс відведено по 45 хвилин. Всього запропоновано 5 кейсів (для п'яти пар медіаторів/медіаторок).

Тренер/тренерка може програвати з учасниками/учасницями кейси з власної практики.

Необхідно роздрукувати кейси заздалегідь. Кожному учаснику медіації роздаються відповідні тексти для ролі.

Зосередьте увагу медіаторів на проведенні індивідуальних зустрічей зі сторонами. Нагадайте, що за необхідністю, медіатори вже під час проведення медіаційної зустрічі можуть перерватися та провести індивідуальні зустрічі зі сторонами.

На розсуд тренера/тренерки він/вона може робити інтервенції з коментарями під час рольової гри. При цьому:

- Часто не застосовуйте. Дайте медіаторам можливість навчатися.
- Не затягуйте час інтервенції. Межі вашої інтервенції повинні бути зрозумілими учасникам гри.
- Допомагайте медіаторам сконцентруватися.

Можливі запитання:

- Задайте однієї або обом сторонам питання: «Як ви себе зараз відчуваєте?»
- Запитайте медіатора/ку: «За якою реакцією ви зараз спостерігаєте?»
- Рішення проблемних питань з медіаторами: «Які ще можливі підходи до цієї проблеми?»
- Рішення проблемних питань зі сторонами: «Що б вам зараз могло допомогти?»
- Запитайте учасників сторін: «Що ще необхідно зробити медіаторам?»

Зворотній зв'язок після рольової гри.

1. Запропонувати висловитися медіаторів:

«Що спрацювало на результат? Що ні?» (Акцент на позитивних моментах).

2. Запропонувати висловитися конфліктуючим сторонам:

«Які дії медіатора, на ваш погляд, сприяли позитивному руху вперед?»

3. Власні спостереження:

- Починайте з позитивних моментів;
- Використовуйте конкретні приклади;
- Не перестарайтеся!

Під час рольових ігор та проведення групового аналізу, тренер/тренерка робить записи, які будуть проговорюватися під час вправи «Рефлексія. Обговорення складних моментів під час рольових ігор. Корисні поради».

### Ситуація 1<sup>35</sup>

На перерві перед уроком географії Олег і Дмитро, учні 8 класу, грали у гру на планшетах. Павло підійшов до хлопців і почав втручатися у їхню гру. Олег попросив Павла їм не заважати. Павло не відходив і продовжував заважати, дражнитися, насміхатися з хлопців і луснув Олега по обличчю. Олег у відповідь вдарив Павла в обличчя, і між хлопцями розпалилася бійка. Дмитро намагався розтягти хлопців, але йому це не вдавалося. Тоді Дмитро покликав класну керівницю. Класна керівниця привела хлопців у шкільну службу порозуміння. Координатор служби запропонувала хлопцям вирішити конфлікт медіацією. Хлопці погодились.

<sup>35</sup> Ситуації 1-5 надано з досвіду Дацко Оксани, медіаторки Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»; Жмеринський навчально-виховний комплекс «Загальноосвітня школа I-III ст. - гімназія», заступник директора з навчально-виховної роботи.

### **Історія Олега.**

«Я не чіпав Павла, ми сиділи з Дмитром і грали у гру. Павло постійно втручається не у свої справи, насміхається з інших, але найбільше, що дратує, так це його ляпаси по обличчі. Я ненавиджу, коли до мого обличчя торкаються інші хлопці! Мене це принижує! Тому я і вдарив! Може хоч так він перестане до мене торкатися і не буде більше заважати. Я б не вдарив Павла, якби він мене не торкався.»

### **Історія Павла.**

«Я підійшов до Олега і Дмитра, щоб пограти разом з ними. Спочатку я попросив, щоб вони взяли мене третім у гру. Дмитро не заперечував, але Олег почав мене відганяти. Мене це образило і я почав їм заважати навмисно. Під час нашої словесної суперечки я легенько хляпнув Олега по обличчі. За це він вдарив мене кулаком в обличчя. Зараз Олег каже, що ненавидить, коли до нього торкаються хлопці, але я про це ніколи не знав.»

### **Ситуація 1.2.<sup>36</sup>**

Конфлікт між двома ученицями першого курсу.

Поліні розповіли друзі, що Катерина пліткує про неї та її хлопця. Дізнавшись неприємну новину, Поліна почала агресивно поводитися з Катериною – насміхатися та кепкувати над нею перед усією групою, при цьому не називаючи причину своєї агресії. Катерина терпіла насмішки у свою адресу.

Але одного разу між дівчатами зав'язалась дуже груба суперечка, під час якої, Катерина, не витримавши, дала Поліні ляпасу.

Майстер, ставши свідком ситуації, привела учениць до медіатора.

### **Історія Поліни**

«Я не могла зрозуміти, навіщо моя подруга говорить про мене такі погані речі. Адже у нас, начебто, все було добре, я нічим її не образила. Мені було боляче почути від Кирила і Ані, що Катя втручається в моє особисте життя, і не знаючи нічого, всім розповідає неправду. Такі новини мене дуже сильно засмутили. Тому я вирішила помститися Катерині. Якщо вже вона про мене позаочі гидоти говорить, то має і отримати по заслугі. Нехай на собі відчує, як це, коли про тебе плітки розповсюджують. Хочеш щось про мене сказати – то говори мені в обличчя. Це мій девіз!»

### **Історія Катерини**

«Я ніяк не могла зрозуміти що відбувається з Поліною. Вона просто зненацька почала знущатися з мене і пускати усілякі бридкі плітки. Але найстрашнішим було те, що Поліна мене принижувала і ображала перед усією групою! Мене начебто холодною водою обливало, коли вона наді мною знущалася. Звичайно, я не витримала і стала їй у помсту відповідати по-хамськи. Щодо ляпаса... Я вже дуже довго терпіла, тому і вдарила їй по обличчю, нехай знає. Тоді я думала, що відстоюю свою честь і думала, що їй так і треба, нехай знає своє місце!»

### **Прерва (60 хв.)**



#### **До уваги тренера/тренерки!**

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

<sup>36</sup> Ситуації 1.2.-5.2. надано з досвіду Казарінової Юлії, медіаторки Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»; Державний навчальний заклад «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій», практичний психолог



**VI.3. Практика медіації. Рольова гра. Ситуація №2 та №3.****Мета:** сформувати навички проведення медіації.**Метод роботи:** рольова гра.**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, робочий зошит (додатки 21-23).**Час:** 90 хв.**Ситуація 2**

Під кінець уроку української мови вчителька попросила учнів 7 класу дати їй номер мобільного телефону їхньої класної керівниці. Карина, не вагаючись, продиктувала номер, а вчителька повідомила класній керівниці, що учениці Дарина і Маша останнім часом не виконують домашнє завдання та просила повідомити про це їхніх батьків. Після уроку дівчата підійшли до Карини і почали словесно ображати її, називати «вискочкою» і «вчительською шестіркою», на що Карина відповідала дівчатам грубощами. Сварку побачили учні-медіатори. Вони запропонували ученицям вирішити конфлікт за допомогою медіації. Дівчата погодились.

**Історія Дарини і Маші.**

«Ми дружимо з першого класу і разом займаємося спортом, ходимо на секцію волейболу. Останнім часом у нас багато змагань, а це дуже виснажливо, адже ми багато часу приділяємо тренуванням. Так, ми дещо перестали виконувати домашні завдання, а вчителька не хоче зрозуміти того, що це через важкі навантаження. Але нам дуже подобається займатися волейболом, у нас гарні результати, тренер нас хвалить, часто бере на змагання. Наші мами не заперечують, щоб ми ходили на тренування, але вони проти того, що у нас з'являються проблеми з навчанням. Ми не хотіли, щоб батьки знали про те, що ми не виконали домашнє завдання, адже вони нам заборонять ходити до спортивної школи. Ми хотіли наздогнати все, коли буде менше тренувань. А Карина «вискочка», яка завжди всіх «здає», вона «підлизується» до вчителів, втручається не у свої справи. Її особисто ніхто не просив дати номер телефону класної керівниці, але вона швиденько вирішила його дати, щоб бути «слухняною дівчинкою» в очах вчительки. Це уже набридло!»

**Історія Карини**

«Я запізнилася на урок, була у медпункті, і прийшла тоді, коли вчителька української мови уже перевірила домашнє завдання. Я не знала, що вона має дзвонити до класної керівниці, щоб розказати про дівчат. Якби я знала, що цей дзвінок буде саме про Машу і Дарину, то не сказала б номер, адже я розуміла, що буде конфлікт. Дівчата часто мене ображають і не тільки мене, а й інших однокласників і, навіть, вчителів. Вони ведуть себе зарозуміло, вважають, що вони «великі» спортсменки, а всі інші «нижчі» за них. Я звикла не перечити старшим і завжди відгукуюся на прохання вчителів про допомогу. Що в цьому поганого? Чому вони мене ображають? Лише через те, що я не така грубіянка, як вони? Це образливо!»

**Ситуація 3**

Під час вихідного дня Юрій та Ілля, учні 6 класу, грали у футбол біля багатоповерхівки, в якій разом мешкають. Юрій запропонував Іллі стати на ворота і половити м'яча. Ілля погодився. Ставши на ворота, він ніяк не вдавалося зловити м'яч – хлопець постійно пропускав м'яч у ворота. Юрій почав насміхатися і говорити, що Ілля «лузер», «невдаха», «мазило» тощо. Ілля, образившись, мовчки пішов до дому. На другий день, прийшовши до школи, хлопці зустрілися на другому поверсі шкільного коридору. Ілля, не говорячи нічого, починає з великою силою бити першого. Діти, які бачили бійку, викликали класних керівників Юрія і Іллі, які, в подальшому, привели хлопців до шкільної служби порозуміння. Координатор запропонувала Юрію та Іллі вирішити конфлікт за допомогою медіації. Хлопці погодились.

**Історія Юрія**

«Ми з Іллею живемо в одному дворі і дружимо ще з садочка. Між нами ніколи раніше не виникало конфліктів, а тут я з однокласниками йшов шкільним коридором, а Ілля напав зненацька і почав бити мене. Я не очікував цього і спочатку, навіть, не зміг відбитися. Але потім я також почав бити його, тому що мені було дуже неприємно, я виглядав слабаком в очах своїх однокласників. Нас розборони і завели в кабінет математики, куди прийшли наші класні керівники (ми вчимося в різних 6-х класах). Я хочу знати, що сталося і чому Ілля напав на мене.»

**Історія Іллі**

«Юрій говорить, що ми друзі, але я так не вважаю. Друзі не насміхаються один з одного, не принижують і не ображають. Він постійно мене принижує в дворі перед іншими пацанами, які грають з нами у футбол, веде себе гордовито. Вчора він знову мене ображав в присутності іншими хлопців, коли я не міг зловити м'яч в воротах, хоча сам, коли стоїть на воротах, також часто пропускає голи. Мені було дуже образливо і неприємно. Я відомстив йому сьогодні перед його однокласниками, нехай спробує на собі, як це бути приниженим.»

**Ситуація 2.2.**

Бійка сталася між Тимуром та Едуардом, учнями першого курсу.

Едуард звинуватив Тимура в крадіжці мобільного телефону його одногрупника Андрія.

Тимур почав також звинувачувати Едуарда, ще й погрожував фізичними нападами. Едуард не відступався і також агресивно реагував.

Між хлопцями зав'язалась бійка, у якій Тимур отримав травму на обличчі (розбита губа).

На медіаційних зустрічах жоден з хлопців не хотів визнавати провину. Кожний розповідав свою історію, кожен бачив себе невинними. Проте на участь у медіації обидва погодились. На медіації виявилось, що і Тимур і Едуард стали жертвами того хлопця, Андрія, у якого викрали мобільний телефон. Як стало відомо, він сказав, що це Тимур викрав телефон та попросив Едуарда про допомогу. Едуард замість того, щоб логічно осмислити інформацію та наслідки своїх дій, піддався впливу Андрія та став звинувачувати Тимура. Медіація закінчилась позитивним результатом та вирішенням їх конфлікту.

**Історія Едуарда**

«Коли Андрій мені розповів про те, що зробив Тимур, я був шокований. Я не міг повірити, що мій знайомий міг таке вчинити. Однак я, не знаю чому, повірив Андрію і дуже розлютився на Тимура. Я думав собі: "Ну як може нормальна людина так вчинити зі своїм знайомим?" І ще, мені стало прикро, що я спілкувався і довіряв Тимурові, а він, виявляється, ще й крадій. Це мене надзвичайно розлютило. А коли, вийшовши на вулицю, я побачив як він сміється, мене аж трясти почало. І я вирішив не мовчати як інші. Я вирішив розповісти усім правду та наїхав на Тимура. У той момент я був впевнений, що цілком правильно поведжуся і роблю так як робить нормальний хлопчисько.»

**Історія Тимура**

«Я був в шоці, коли, не зрозуміло з яких причин, Едик почав на мене наїжджати, просто взяв так, підійшов з таким незрозумілим наїздом: "Ти вкрав телефон, поверни!". Я просто остовпів і не міг зрушити, не міг знайти слова, як відповісти знайомому, з яким ми ще недавно спілкувалися і ніби все було добре. Я спочатку не зміг зорієнтуватися, але потім коли Едик спробував втягнути мене в бійку, я і сам почав заводитись. Ну і вирішив показати йому правила поведінки. Я не очікував, що так все зайде далеко, навіть не думав про це!»

**Ситуація 3.2.**

Конфлікт між одногрупниками Іллею та Сергієм, учнями першого курсу.

Сергій поводився сором'язливо та невпевнено, віддавав перевагу словам, а Ілля навпаки, був самовпевненим та агресивним хлопцем, який почав самостверджуватися в групі за рахунок Сергія.

Ілля, принижуючи та цькуючи Сергія, намагався підняти свій авторитет. Він то говорив образливі слова у його адресу, то на ногу спеціально наступав, то ручкою колов по спині тощо.

Сергій намагався сперечатися з Іллею і також його принизити за допомогою слів. Однак така поведінка Сергія ще більше заводила Іллю і він став поводитися більш агресивно.

Протерпівши декілька днів Сергій піддався на відкриту агресію та зав'язав бійку. Бійка була в училищі. Хлопців розняли та викликали батьків.

На медіації були присутні обидва учні.

**Історія Сергія**

«З першого ж дня навчання Ілля став поступово насміхатися наді мною і моєю поведінкою, то каже, що ноги у мене великі, то розмовляю я неправильно. Взагалі, він постійно принижував мене перед усією групою. Я намагався сам вирішити це питання, словами. Але за місяць до бійки Ілля став вже дуже сильно тиснути на мене, причому вже не словами, а руками – то ручкою кольне, то на ногу наступить, то стілець потрясе, почне смикати. Слова мої вже не допомагали. Я був просто розгублений, не знав, що з ним робити. Того дня я і так був розгублений, ще й контрольна тоді була і я дуже на ній заморочився. А тут він завалюється такий в кабінет і починає мене чіпати, спочатку словами, а потім почав хапати за руки і кричати. І тут я зрозумів – вже не можна відступати, тут словами не допоможеш, треба давати йому здачі, особливо коли б'ють першим. Ну, загалом, я себе захистив. Зараз розумію, що не треба було мовчати, а треба було звертатися за підтримкою, сказати хоча б майстру або мамі, але я тримався з останніх сил і це було неправильно.»

**Історія Іллі.**

«Я, взагалі, дуже люблю пожартувати і мені нудно на заняттях. Коли я чіпав Сергія, нам було в компанії особливо весело. Я не розумів, чого він гальмує і ніяк не відповідає, і на всі мої випадки реагує якоюсь балаканиною. Не бачив я нічого поганого в своїх діях, просто хотілося поржати і все! Але мені дошкуляла і дратувала вже потім через деякий час ота його спроба розмовляти і відговорюватися на всі мої зачіплення. Мене це дуже дратувало, я думав “Чого ти мицяєшся! Зроби що-небудь!”. Я тепер розумію, що це я просто його провокував, виводив з себе і поводився по-хамськи. Тоді я не розумів поведінку Сергія і думав що він просто зануда, і всім смішно. Напевно, я перегнув палицю у спробі повеселитися. Виявляється – усі люди різні.»

**Перерва (20 хв.)****VI.4. Обговорення складних моментів під час рольових ігор. Корисні поради**

**Метод роботи:** рефлексія, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери.

**Час:** 30 хв.

**Хід роботи**

Тренер/тренерка на загал обговорює нотатки, зроблені під час рольових ігор. Узагальнює їх та робить запис на листі фліпчарту.

**До уваги тренера/тренерки!**

Перед опрацюванням питання «Техніка “Коло”» бажано провести руханку.

**Мета:** сформувати навички проведення відновної техніки «Коло».

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, коло, обговорення.

**Необхідні матеріали:** ноутбук, РР проектор, Мовник/Братина, фліпчарт, робочий зошит (додаток 24).

**Час:** 60 хв.

#### Хід роботи

##### **До уваги тренера/тренерки!**

Під час опрацювання даної теми необхідно використовувати текст посібника с.124-131.

1. Ознайомте 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

2. Повідомте учасникам правила проведення Кола (додаток 24).

##### **До уваги тренера/тренерки!**

Варто акцентувати на тому, що коли проводиться Коло, ведучому необхідно «йти» за групою (бути готовими змінювати заготовлені питання під час Кола, тобто йти за потребами групи).

Тренер акцентує увагу учасників/учасниць, що під час проведення Кола медіаторам необхідно розуміти ризики, які можуть виникати: емоційний стан учасників/учасниць; непередбачувані реакції учасників/учасниць; отримання непередбачуваної інформації. Якщо такі прояви є, бажано, відповідно до ситуації, поспілкуватися з учасником/учасницею після Кола; перенаправити (дотримуючись конфіденційності) до відповідного фахівця; зупинити Коло; запропонувати провести наступне Коло за темою, відповідно до отриманої інформації тощо.

3. Проведіть з учасниками Коло цінностей (додаток 24).

Після проведення Кола, тренер/тренерка ставить запитання для обговорення:

- Які переваги, на вашу думку, має Коло в порівнянні зі звичайним груповим обговоренням проблем?
- Як ви вважаєте, в яких ситуаціях застосування Кола може бути ефективним?

##### **Підведення підсумків дня**

**Мета:** визначити яка інформація була цінною для учасників/учасниць.

**Необхідні матеріали:** іграшка.

**Час:** 20 хв.

#### Хід роботи

Запропонуйте учасникам по колу завершити фразу: «Сьогоднішній день навчив мене...»

**4-й день**  
**«Відновні практики. Практика медіації.**  
**Діяльність служби порозуміння»**

**Попередній день**

**Час:** 15 хв.

**Вправа «Повітряна куля»**

**Мета:** провести рефлексію попереднього дня тренінгу, актуалізувати знання, досвід учасників, набуті під час роботи напередодні.

**Матеріали:** лист фліпчарту із зображенням повітряної кулі, маркери, фліпчарт.

Хід вправи

Перед вами зображена повітряна куля, яка символізує специфіку руху роботи на тренінгу. Повітряна куля розділена на стільки частин, скільки є учасників у групі, рівно стільки ж прикріплено до кошику аркушів, що зображують мішки з тимчасовим вантажем. Для того щоб рухатися далі, вам необхідно підійти до кулі, написати своє ім'я, і знявши один з мішків тимчасового вантажу пригадати те, що відбувалося на тренінгу вчора, що найбільше запам'яталося з попереднього заняття, вказати Ваш настрій.

*На аркушах написані назви тем/завдань, які учасники/учасниці опрацьовували вчора.*

**VI.6. Практика медіації. Рольова гра. Ситуація №4 та №5.**

**Мета:** сформувати навички проведення медіації.

**Метод роботи:** рольова гра.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, робочий зошит (додатки 21-23).

**Час:** 90 хв.

**Ситуація 4**

Денис, учень 7 класу, під час перерви обідав у їдальні, а коли зайшов у клас, щоб готуватися до уроку, побачив, що Віталій і Артем кидаються його пеналом. Денис обізвав хлопців «дебілами» і сказав негайно віддати пенал. Віталій, який в цей момент тримав пенал в руках, замість того, щоб віддати Денису, кинув його у сміттєвий бак. Денис за це грубо висловився щодо Віталія. Між хлопцями зчинилася сварка. В цей час поряд з класом проходила медична сестра. Вона почула шум в класі, побачила сварку, і викликала класну керівницю. Після розмови з хлопцями класна керівниця привела Дениса і Віталія у шкільну службу порозуміння, де учні-медіатори запропонували їм вирішити конфлікт за допомогою медіації. Хлопці погодились.

**Історія Дениса**

«Я зайшов до класу після перерви і побачив, що Віталій і Артем кидаються моїм пеналом. Мені стало дуже неприємно, що мої речі взяли без дозволу. Я не беру ніколи чужих речей і не хочу, щоб мої брали! Цей пенал купила мені бабуся, вона допомагала моїй мамі збирати нас до школи з братом, так як наша мама хворіє і багато грошей ми витрачаємо на лікування. А вони кидаються цим пеналом! Звичайно, їм же не шкода... Як можна це назвати? Коли я попросив віддати мені пенал, то Віталій кинув його у смітник. Я не стримався.»

**Історія Віталія**

«Була перерва і я гуляв на шкільному подвір'ї, а коли зайшов до класу, Артем мені в голову кинув пенал. Я думав, що то був його пенал і кинув у нього. Так ми почали перекидатися пеналом. Я не знав, що це пенал Дениса. Продзвенів дзвінок і в клас зайшов Денис, який відразу почав обзивати мене «дебілом» і виривати з рук пенал. Мене образили його слова, я ж не «дебіл», щоб він мене так називав... Аж тоді я зрозумів, що то не Артема пенал, а Дениса і за його образливі слова, кинув пенал у смітник.»

### Ситуація 5

Євген і Таня навчаються в 5 класі. Під час перерви Таня у своєму щоденнику знайшла записку з образливими словами. Вона відразу зрозуміла, що це записка від Євгена, так як сидить з ним за однією партою і знає його почерк. Таня, прочитавши записку, підійшла в дарила Євгена книжкою по голові. За це Євген сильно штовхнув її. Дівчинка впала на підлогу і боляче вдарилась при падінні. Таня вибігла з класу до шкільної служби порозуміння. Учні-медіатори запропонували Євгену і Тані вирішити конфлікт за допомогою медіації. Діти погодились.

#### Історія Тані

«Я знайшла у своєму щоденнику записку зі словами «дура», «ідіотка» і ще різними матюками. Я зрозуміла, що це написав Євген, тому що знаю його почерк. Мені було дуже неприємно. Чому він так до мене ставиться? Що я зробила йому поганого? Звичайно, що я за це вдарила його... А він, замість того, щоб вибачитись, ще й штовхнув мене перед всім класом! Я впала і боляче вдарилась... Ненавиджу його!»

#### Історія Євгена

«З тих пір, як класна керівниця посадила нас разом з Танею, я не можу нормально навчатися. Вона постійно крутиться, розмовляє з іншими, заважає мені під час уроків. Я не чую вчителів через неї. Мені це набридло! Я не знав, як її примусити нормально поводитися на уроках і тому написав цю записку. Я також міг її за погану поведінку бити книжкою по голові, як зробила це вона. Але ж я цього не робив. Мені також було боляче, адже Таня з усієї сили стукнула мене. За це я її штовхнув...»

### Ситуація 4.2.

#### Конфлікт між двома ученицями Ольгою та Настею.

Конфлікт стався на заняттях виробничого навчання, коли Настя почала голосно кричати та грубо висловлюватися в адресу Ольги, а потім зі сльозами вибігла з класної кімнати. Майстер привела Настю до кабінету медіатора, де дівчина розповіла, що Ольга – її краща подруга, яку вона дуже цінує, але Ольга поступово почала віддалятися через нову подругу Ірину, що дуже засмучувало Настю. Протягом двох тижнів Настя намагалась повернути увагу Ольги до себе, але це було безрезультатно. Одного дня Ольга сказала, що більше не хоче спілкуватись з Настею. І саме на занятті Ольга з Настею почали голосно кричати та вирішувати свій конфлікт перед всією групою, хоча почався він у коридорі, а продовжився у класі. Першою агресією почала Настя, яка ображала і лаялась на Ольгу, а Ольга, не витримавши у свою адресу такого ставлення, теж почала кричати.

#### Історія Ольги

«Ми завжди добре спілкувались з Настею і були кращими подругами, але я не можу постійно бути з нею, нікуди від неї не відходити і ні з ким не розмовляти, окрім неї. Мене це напругло дуже сильно, особливо все загострилось після того, як я почала дружити з Іриною. Ірина мене не тероризувала і не погрожувала, як Настя. А Настя як з ціпка зірвалася, скандалити постійно стала. Мені набридло її скандали і я просто від неї відвернулася, щоб не наговорити їй лишнього, щоб не порушувати нашу дружбу. Не думала, що вона це сприймає як образу і зраду, я просто хотіла від неї відпочити. А коли вона почала мене шантажувати своїм вбивством, я була в шоці і подумала, що вона перейшла за межу, і мене це почало дуже дратувати. З мене досить. Я дуже розлютилася і не змогла на перерві стриматись. Ось тоді і почалась відкрита сварка і бійка. Необхідно було з нею все-таки поговорити віч на віч, щоб не затягувати до бійки.»



### **Історія Насті**

«Ми з Ольгою дуже добре дружили, друзі не розлий вода, разом були всюди і вона була мені як сестра рідна. Все було добре, поки не з'явилась Ірина. І тут почалось – вона забрала у мене Ольгу. Я дуже сумувала, ревнувала, мені було погано, я не знала як повернути нашу дружбу, я думала що все скінчено і ми не будемо з Ольгою більше вірними друзями. І я вирішила тоді її шантажувати і намагатись своїми дикими заявами повернути до себе. Я не помітила як загралась. Це я винна, що почала занадто агресивно поводитися та погрожувати самовбивством. Це моя провина, в тому що я не змогла з нею поговорити та втримати, коли могла, а просто пішла по дитячому шляху і зробила всім погано. Я ж лише намагалась її повернути. Мені соромно за бійку на перерві та занятті, оце так я дала жару.»

### **Ситуація 5.2.**

#### **Конфлікт між учнями 3-го курсу, Тимофієм та Іваном.**

Причиною конфлікту стали стосунки з дівчиною Аліною.

Іван побачив як Тимофій та Аліна обнімалися в парку на лавочці. Іван почав ревнувати, оскільки вирішив, що Тимофій з Аліною – пара. У негативних емоціях хлопець підійшов до них та обізвав нецензурними словами дівчину. Така поведінка Івана викликала у пари обурення та агресивну реакцію. Тимофій запевнив Івана, що він з ним «розбереться». Після вихідних Іван, в училищі зустрівшись на 4 поверсі, почав задирати Тимофія та згадувати йому слова, що він обіцяв з ним «розібратись» та запропонував «розібратись» тут, на місці. Тимофій стримувався. Іван продовжував ображати хлопця, на що той теж почав лаятися.

Ситуацію побачив майстер і запропонував хлопцям звернутися до медіатора.

#### **Історія Тимофія**

«Я не зрозумів спочатку ситуацію, коли Іван почав на нас з Аліною лаятися в парку. Але коли Аліна розповіла мені про те, що вони з Іваном просто друзі, а він заплутався у своїх здогадках, я зрозумів, що ситуація складна. Я хотів ще в парку її вирішити та серйозно поговорити з Іваном та заставити його вибачитися перед дівчиною за свої слова, але він швидко вшився з місця. «Чого це він так себе поводить не по-дорослому, а як дитина мала?! Треба його провчити» – так я тоді думав. Мене це розлютило, але за вихідні злість пройшла, і якби Іван не почав мене чіпати в училищі, я б і не став його ображати. Але Іван почав перший мене задирати та підсміюватись, а останньою краплею було його намагання мене принизити та моїх батьків. Отут я вже не витримав. Нічого моїх батьків чіпати, за них я можу і фізично надубасити. От так сварка і почалась. Коли ображають мене та моїх близьких не завжди можу стриматись.»

#### **Історія Івана**

«Коли я побачив Тимофія разом з моєю дівчиною, я так розгнівався, що не міг стримуватись. Я був такий ображений на неї, що підійшов та образив їх. Тоді я не стримувався у словах, мені було гидко. А коли я його ще й в училищі бачив, мені хотілось надавати йому тумаків, за те що він мою дівчину увів з-під мого носу. «Що вона в ньому знайшла, дурень він!» – такими думками я себе все заводив та й заводив в училищі. І того дня я так розлютився, що вже не міг терпіти. Ось тому я підійшов та вирішив конкретно з ним розібратись, і не словами, але на мій тоді загублений погляд, Тимофій струсив і це мене ще більше завело. Не стримавшись, я образив його родину.

Я розумію зараз, що помилявся стосовно дівчини. Я мріяв тільки щоб вона зі мною зустрічалась. Я схибив стосовно моєї начебто адекватної поведінки, це я був по суті ініціатором, але на той момент не розумів цього.»

## Перерва (20 хв.)

### VI.7. Обговорення складних моментів під час рольових ігор. Критерії відбору ситуацій на медіацію-однолітків.

**Метод роботи:** рефлексія, колективне обговорення

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, робочий зошит (додаток 17).

**Час:** 30 хв.

#### Хід роботи

Тренер/тренерка на загальне обговорює нотатки, зроблені під час рольових ігор. Узагальнює їх та робить запис на листі фліпчарту.

Після обговорення тренер/тренерка проводить колективне обговорення питання:

- *Які конфліктні ситуації можна брати медіатору/медіаторці однолітків на розгляд, а які ні? Чому?*

#### **Критерії відбору ситуацій для проведення медіації:**

1. Чи відповідає конфлікт критеріям доцільності проведення медіації? (робочий зошит, додаток 17)
2. Проаналізувати конфлікт за – учасниками; – предметом; – наслідками/завданої шкоди
3. Визначити суть конфлікту
4. Оцінити можливості медіатора/медіаторки, його/її професійні навички
5. Оцінити можливості медіатора/медіаторки дотримуватися принципів медіації

#### **До уваги тренера/тренерки!**

При опрацюванні даного питання користуйтеся Посібником, с. 69-70; 82-84

**Тренер/тренерка повідомляє**, що медіатори-однолітки можуть проводити медіацію де сторони конфлікту це – учні та учениці. А коли сторонами конфлікту є дорослі і діти, проведення медіації можливе тільки в ко-медіації з медіатором-дорослим.

#### **Медіація не проводиться:**

- У випадках правопорушень, пов'язаних з крайніми проявами жорстокості;
- Як основний засіб вирішення конфлікту між постраждалою особою від насильства та кривдником/кривдницею (домашнє насильство, сексуальне насильство, булінг тощо). Тут доцільною буде соціальна та психологічна робота з кожною стороною окремо.

### VI.8. Техніка «Коло». Тематичне 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 24).

**Час:** 60 хв.

Хід роботи

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 зустрічаєтесь у закладі освіти? Як вони вирішуються?
4. Як ви бачите застосування медіації у власних життєвих ситуаціях і в закладі освіти?
5. Як ви себе зараз відчуваєте?

*Після проведення Кола, тренер/тренерка проводить обговорення складних моментів, опрацює з учасниками корисні поради.*

**Перерва (60 хв.)**

**До уваги тренера/тренерки!**

Перед опрацюванням питання «Діяльність служби порозуміння» бажано провести руханку

## **VII. Діяльність служби порозуміння**

**Час** – 140 хв.

**До уваги тренера/тренерки!**

Під час опрацювання теми «Діяльність служби порозуміння» користуйтеся навчально-методичним посібником Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному» та вирішення конфліктів мирним шляхом в закладах освіти. – К., 2018.

### **VII.1. Механізм створення та організація роботи служби порозуміння**

**Мета:** опрацювати механізм створення та організації діяльності служби порозуміння.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, колективне обговорення.

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

**Час:** 20 хв.

Хід роботи

Презентуйте та запропонуйте учасникам обговорити наступні питання:

- Як працює служба порозуміння?
- Як можуть розподілятися ролі?
- Хто такий/така та що робить координатор/координаторка?
- Як відбувається співпраця служби порозуміння та вчителів/учнів/батьків?
- тощо

### **VII.2. Популяризація медіації та служби порозуміння**

**Мета:** розробити план інформаційно-просвітницької кампанії з популяризація медіації та служби порозуміння.

**Метод роботи:** робота в групах, колективне обговорення.

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

**Час:** 40 хв.

#### Хід роботи

Тренер/тренерка пропонує до колективного обговорення *запитання*:

- Чи треба проводити роботу з популяризації медіації та служби порозуміння? Чому?

Після обговорення тренер/тренерка **об'єднує учасників/учасниць у 2** (або 3) групи та пропонує виконати завдання:

- Прописати план заходів (інформаційно-просвітницької кампанії) з популяризація медіації та служби порозуміння.

Тренер/тренерка, виходячи з потреб закладу освіти, на власний розсуд може запропонувати групам опрацювати план інформаційно-просвітницької кампанії з популяризація медіації та служби порозуміння для : а) учнів (різного віку); б) педагогів; в) батьків; г) громади.

*Орієнтовно за схемою:*

- Які питання/теми будемо висвітлювати?
- Як це будемо робити? Що будемо використовувати? (сайт, газета, стенд, тренінг, загальні збори тощо)
- Коли це будемо робити?
- Де це будемо робити?
- Кого будемо залучати в помічники?
- Що нам для цього потрібно?

*Презентація. Колективне обговорення.*

### VII.3. Планування роботи служби порозуміння

**Мета:** опрацювати план роботи служби порозуміння

**Метод роботи:** вправа «Три кроки», індивідуальна робота, колективне обговорення, інформаційне повідомлення

**Необхідні матеріали:** аркуші у формі «стопи» у кількості по 3 штуки на кожну особу, план роботи служби порозуміння закладу освіти, фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук.

**Час:** 15 хв.

#### Хід роботи

Тренер/ка пропонує виконати **вправу «Три кроки»**.

Інструкція: кожному/кожній учаснику/учасниці необхідно прописати на трьох аркушах у формі стопи свої перші три кроки в діяльності медіатора-однолітків у службі порозуміння закладу освіти. Після назвати та викласти «стопи» на підлогу.

Після вправи «Три кроки» тренер/тренерка презентує на загал орієнтовний план роботи служби порозуміння на найближчий час.

### VII.4. Моніторинг діяльності медіатора однолітків

**Мета:** ознайомити з системою моніторингу діяльності медіатора однолітків служби порозуміння.

**Метод роботи:** обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, робочий зошит (додатки 23-30).

**Час:** 15 хв.

#### Хід роботи

Разом з групою опрацюйте інформацію про документацію медіатора/медіаторки однолітків (робочий зошит (додатки 23-30)).

### VII.5. Я і наша служба порозуміння

**Мета:** сформувати розуміння особистої ролі та ролі кожного/кожної в діяльності служби порозуміння.

**Метод роботи:** робота в групах, вправа «Колаж», обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, клей, ножиці, журнали.

**Час:** 50 хв.

#### Хід роботи

Учасники об'єднуються в групи.

Завдання: за допомогою колажу або в стилі РР презентації «Печа-куча» зобразити якою вони бачать свою службу порозуміння.

Презентація. Обговорення.

### VIII. 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:** 40 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?

### Видача сертифікатів

#### До уваги тренера/тренерки!

Запитання для заключного Кола є орієнтовними.

Сертифікати можна вручити або на тренінгу, або на масовому заході закладу освіти, із залученням адміністрації закладу тощо.

**Руханка «М'ячики в колі»**

Учасники/учасниці стають у зімкнуте коло, плечем до плеча. Завдання для всіх: утримати в колі маленькі м'ячики від пінг-понгу або трішки більші. Не можна ловити м'ячі руками і виходити з кола. Їх треба відбивати ногами. Тренер/тренерка поступово збільшує кількість м'ячиків від 1 до 5-10 (залежно від кількості учасників/учасниць та розміру м'ячиків).

**Руханка «Ураган»**

Учасники/учасниці сидять у колі, а тренер/тренерка стоїть (йому/їй, за правилами, не вистачає стільця). Він каже: «Ураган для тих, хто народився навесні». Усі, хто народився в цю пору року, встають зі свого місця і намагаються сісти на інше. Той/та, кому не вистачило стільця, стає ведучим/ведучою і каже: «Ураган для тих, у кого довге волосся (коротке волосся/ хто любить ходити до школи/ бачив море/ любить солодке...)».

**Руханка «Слон, тостер та інші»**

Для гри всі учасники/учасниці повинні встати в коло. Тренер/тренерка знаходиться в центрі кола. Тренер/тренерка показує рукою на будь-якого/будь-яку учасника/учасницю і вимовляє одне з трьох виразів: «Слон», «Тостер» або «Міксер». Той/та учасник/учасниця, на якого/яку було вказано, і його/її сусіди виконують відповідне завдання:

«Слон»: учасник/учасниця зображує хобот (взявшись рукою за ніс і просунувши в неї іншу руку). Сусіди, приставивши півколом руки до учасника/учасниці, повинні зображувати вуха слона.

«Тостер»: двоє крайніх сусідів беруться за руки, так, щоб учасник/учасниця опинився/опинилася в кільці їхніх рук. Потім учасник/учасниця підстрибує, зображуючи готовий тост і кричить: «Я готовий/готова!»

«Міксер»: учасник/учасниця обертається навколо себе. Його/її сусіди направляють руки йому/їй на голову.

Той/та, хто не встиг/встигла зобразити фігуру, поквапився/поквапилася або переплутав/переплутала, стає ведучим/ведучою (займає місце тренера/тренерки в центрі кола).

**Руханка «Герої»**

Тренер/тренерка: «Прошу всіх стати в коло і повернутися в потилицю один до одного. Візьміть по листочку і напишіть на ньому ім'я якогось відомого героя кіно. Приклейте листок на спину людині, що стоїть попереду. Завдання кожного учасника/учасниці – визначити за допомогою закритих питань, чиє ім'я написано у нього/неї за спиною».

**Руханка «Їстівне – неїстівне»**

Учасники/учасниці стають у коло. Тренер/тренерка тримає в руках м'яч і пропонує за командою спіймати його або відштовхнути. Спіймати м'яч потрібно у разі, якщо буде сказано «їстівне» слово, наприклад, овочі, фрукти тощо, а відштовхнути, якщо буде сказано «неїстівне» слово, наприклад, вікно, книга тощо. Тренер/тренерка промовляє слово і кидає м'яч одному/одній з учасників/учасниць групи. Той/та, у свою чергу, повинен/повинна, промовляючи слово, кинути м'яч комусь іншому і т.д.

**Руханка «Футбол»**

Вправа «Футбол». Стати в коло, нахилитися. Ноги поставити так, щоб вони торкалися ніг сусідів. Руки – «воротар», ними треба захищати «ворота» (простір між ногами). Мета – забити м'яч у ворота іншого/іншої учасника/учасниці та не пропустити його у власні.

**Руханка «Погода в Занзібарі»**

Стати в коло, повернутися направо та йти, повторюючи рухи за тренером/тренеркою: «У Занзібарі гріє сонечко (гладити по плечах того/ту, хто йде попереду), дме легкий вітерець (провести пальцями по спині). Та ось хмарки закрили сонце, почав накрапати дощик (стукати пальцями),



здійнявся вітер (терти спину), почалася злива (енергійно стукати пальцями по спині), град (кулаками). Але що це? Буря вщухає (усе в зворотному порядку). Злива переходить у дрібний дощик, буря перетворюється на дрібненький вітерець. У Занзібарі знову сонечко». Можна продовжити гру, розвернувши учасників/учасниць на 180° і запропонувати тим, хто стояв позаду: «А в Україні холодно. Коли виходиш на вулицю, мороз хапає за щоки (щипати за щоки), за вуха (масажувати вуха), пробирається під куртку (щипати спину), мерзнуть ноги (тупотіти ногами). Та коли заходиш у дім, стає тепліше, пощипують вуха, щоки (терти вуха, щоки). Поступово зігріваєшся, розслаблюєшся (гладити по плечах, спині)».

### **Руханка «Саймон сказав»**

Учасники/учасниці стають у коло, а тренер/тренерка говорить: «Саймон сказав: «Зроби так» і показує певний рух (присісти, поплескати в долоні, підняти ногу, покрутитися, підскочити, виконати танцювальний рух). Решта повторюють за ним/нею. Відтак наступний/наступна учасник/учасниця говорить: «Саймон сказав: «Зроби так», показує інший рух і так далі по колу.

### **Руханка «Ніхто про мене не подумав би, але я вмію (захоплююся, мрію)...»**

Учасники та учасниці стають в коло. Тренер/тренерка кидає мяч одному/одній з учасників/учасниць і пропонує назвати своє ім'я та продовжити речення «Ніхто про мене не подумав би, але я вмію (захоплююся, мрію)...».

### **Руханка «Мікс – салат»**

Гра проводиться в трьох групах. Учасники/учасниці готують невеличкі театралізовані вистави з пісенькою, яка має наступні слова: «Кавуняка, кавуняка, папайя, папайя, банани, банани, мікс – салат». Групам потрібно проспівати пісеньку як маленькі дітки, як старенькі бабусі, як грузинські джигіти.

### **Руханка «Борщ»**

Руханка проводиться в колі. Один стілець необхідно з кола забрати. Той/та, хто залишився/залишилась без стільця – ведучий/ведуча гри. Ведучий/ведуча пропонує групі назвати 4 інгредієнти, які входять до складу борщу. За названими інгредієнтами ведучий/ведуча об'єднує учасників/учасниць в групи. Коли ведучий/ведуча називає один з «овочів», та група повинна помінятися місцями. Ведучий/ведуча також намагається сісти на вільний стілець. Хто залишився/залишилась без місця – стає ведучим/ведучою. Якщо ведучий/ведуча скаже слово «Борщ», то всі учасники/учасниці міняються місцями (пересідати на сусідній стілець не можна).

### **«Броунівський рух»**

Ведучий/ведуча пояснює, що всі учасники/учасниці є атомами. Як відомо, чим вище температура навколишнього середовища, тим швидше рухаються атоми. І, відповідно, чим нижче температура – тим повільніше. У фізиці цей закон називається «броунівський рух». Ведучий/ведуча задає температуру в досить швидкому темпі (від мінусової до плюсової), а учасники рухаються згідно заданої температури (наприклад, при  $t + 100^{\circ}\text{C}$  всі бігають, при  $t - 40^{\circ}\text{C}$  всі рухаються ледве-ледве). Можна стикатися між собою і змінювати траєкторію руху. Час від часу, ведучий/ведуча плескає в долоні і каже: «молекули по (3, 4, 5, 6, 7 і т.д.)», при цьому учасники/учасниці повинні зібратися в «молекули» із заданого числа «атомів». Хто не встигає, повинен/повинна виконати будь-яке прийнятне завдання ведучого/ведучої (наприклад, пострибати 5 разів).

### **Руханка «Будиночки-Білочки-Землетрус»**

Всі учасники/учасниці стоять по колу і діляться на «трійки». Перший і третій беруться за руки так, щоб другий виявився між ними всередині. Той/та, хто всередині – «білочка», хто тримається за руки – «будиночок». Коли гравців багато (від 20 і більше), ведучий/ведуча не змінюється (тобто, тренер/тренерка), він/вона тільки командує, але в грі участі не бере. Ведучий/ведуча може використовувати три команди: «білочки», «будиночки», «землетрус». При команді ведучого «білочки» – ті, хто стоять всередині «будиночка», повинні швидко поміняти свій «будиночок». При команді «будиночки» – «білочка» залишаються на місці, а «будиночки» (не відпускаючи рук) знаходять нових «білочок». Третя команда – «землетрус», після цієї команди все руйнується:

«будиночки» відпускають руки і «трійки» повинні утворитися нові. Хто ким був в «колишньому житті» – неважливо, «білочка» може стати частиною «будиночка», а «будиночок» може стати «білочкою».

#### Руханка «Утримай олівці»

Спочатку виконується підготовче завдання: утворити пари. Партнери/партнерки в парах розташовуються один навпроти одного на відстані витягнутої руки і намагаються утримати олівець (або ручку), притиснувши його кінці подушечками вказівних пальців. Дається завдання: не випускаючи олівець, рухати руками вгору-вниз, взад-вперед. Після виконання підготовчого завдання група встає в коло (відстань між сусідами – витягнуті руки), олівці затискаються між подушечками вказівних пальців сусідів. Група, не відпускаючи олівців, синхронно виконує завдання:

- Підняти руки, опустити їх і повернути в початкове положення.
- Написати цифру 2
- Написати цифру 4
- Зробити крок вперед, два кроки назад, крок вперед, крок назад.
- Присісти, встати.
- Зробити крок вперед, підняти руки.
- Написати смайлік тощо.

#### Руханка «Знайомимось ближче»

Ведучий/ведуча дає завдання учасникам/учасницям стати в ряд за зрістом. Потім ведучий/ведуча дає завдання мовчки стати в ряд за алфавітом відповідно до першої літери імені\дати народження\розміром взуття\коліром очей. Ця гра дозволяє учасникам/учасницям краще пізнати один одного, покращує невербальне спілкування.

#### Руханка «Австралійський дощ»

Інструкція.

Учасники стають у коло. Ведучий промовляє фразу, показує дію, учасники/учасниці повторюють.

Ведучий: Чи знаєте ви, що таке «австралійський дощ»? Ні? Тоді давайте разом послухаємо, який він. Зараз по колу ланцюжком ви будете передавати мої дії.

Але повторювати ці дії ви будете тільки після того, як їх виконає ваш/ваша сусід/сусідка справа. Як тільки дія повернеться до мене, я передам наступну дію.

Почали? Слухайте уважно!

«В Австралії піднявся вітер (ведучий тре долоні).

Вітер підсилюється (ведучий тре долоні і дує).

Починає накрапати дощик (ведучий клацає пальцями).

Дощ посилюється (ведучий хлопає долонями по грудях).

Починається справжня злива (ведучий плеще себе по стегнам).

А ось справжня буря з градом (ведучий тупоче ногами).

Аж ось буря стихає (ведучий плеще себе по стегнам).

І дощ вщухає (ведучий плеще себе по стегнам).

Рідкі краплі падають на землю (ведучий клацає пальцями).

Виходить сонечко! (ведучий піднімає руки догори). А ми чекали на тебе, сонечко!»



**Програма освітнього тренінгу  
для здобувачів освіти  
«Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти»**

**Робочий зошит учасників та учасниць  
Роздатковий матеріал**

**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/сестра, 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 почувашся 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/ка самостверджується за твій рахунок. Може здаватися, що ти залишишся цілком один/а, 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 цькування, 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)



### Історії

1. «Мене звати Ярослава. Мені 12 років. Я проживаю в Києві. Мої проблеми почалися після того, як я перейшла на початку навчального року до нової школи. Всі мої однокласники утискають мене, ображають, інколи навіть б'ють. Це все відбувається через те, що я дуже погано розмовляю, бо маю певні проблеми зі здоров'ям. Але ж я в цьому не винна. Я відчуваю, як мої однокласники стараються вижити мене з класу. Як мені знайти з ними спільну мову? Насправді, я дуже хочу з ними дружити.»

2. «Я навчаюся в 8 класі. Всі вчителі дуже люблять наш клас. Наші діти – дуже добрі. Однак, є два однокласника – Тарас та Славик – які постійно ображають наших дівчат, б'ють хлопчиків. Вони і мене теж били та ображали, але тепер вже ні. Все змінилося через те, що в цьому навчальному році до нашого прийшов новий хлопчик. Він перейшов з іншої школи. Його звати Вінсет. Він «не наш». Він темношкірий. У дитинстві він із мамою переїхав в Україну та зараз він живе із мамою, бабусею та дідусем. Коли Вінсет до нас перейшов, Тарас та Славик його одразу не полюбили, поперше через інший колір шкіри. Вони постійно його ображають «негром», «рабом», «виродком». Часто б'ють його. Я не одноразово бачив, як Вінсет плакав. Я розумію, що це неправильно, але втручатися в цю ситуацію я не дуже хочу. Насправді, мені дуже шкода Вінсета. Він хороший і гарно грає у футбол. Але я з ним не спілкуюся, через те, що думаю, що Тарас та Славик будуть знову наді мною знущатися.»

3. «Мене звати Олег. Я вирішив до Вас звернутися, через те, що у мого кращого друга є проблема. Його звати Саша. Це мій однокласник. Нам по 12 років. Останнім часом его сильно ображать однокласники. Вони постійно забирають у нього гроші, які мама дає йому та змушують кожного дня просити ці гроші у мами. Він дуже сильно боявся мені про це розповісти, через те що «старшаки» йому сказали, якщо Саша комусь про це скаже, то вони його поб'ють. Тепер ми разом не знаємо, як вирішити його проблему.

Завдання групам

Опрацюйте запропоновану історію та визначте:

1. Вид булінгу \_\_\_\_\_
2. Хто вчиняє булінг \_\_\_\_\_
3. Хто потерпає від булінгу \_\_\_\_\_
4. Наслідки булінгу для дитини \_\_\_\_\_

### Стилі вирішення 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/Співпраця:** 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, вишукуються 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 наявне 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»           | Співробітництво |
| «Щоб я виграв, тобі потрібно програти»                      | Пристосування   |
| «Щоб кожен із нас щось виграв, кожен повинен щось програти» | Ухилянні        |
| «Щоб я виграв, необхідно щоб і ти виграв»                   | Конкуренція     |
| «Щоб ти виграв, я повинен програти»                         | Компроміс       |

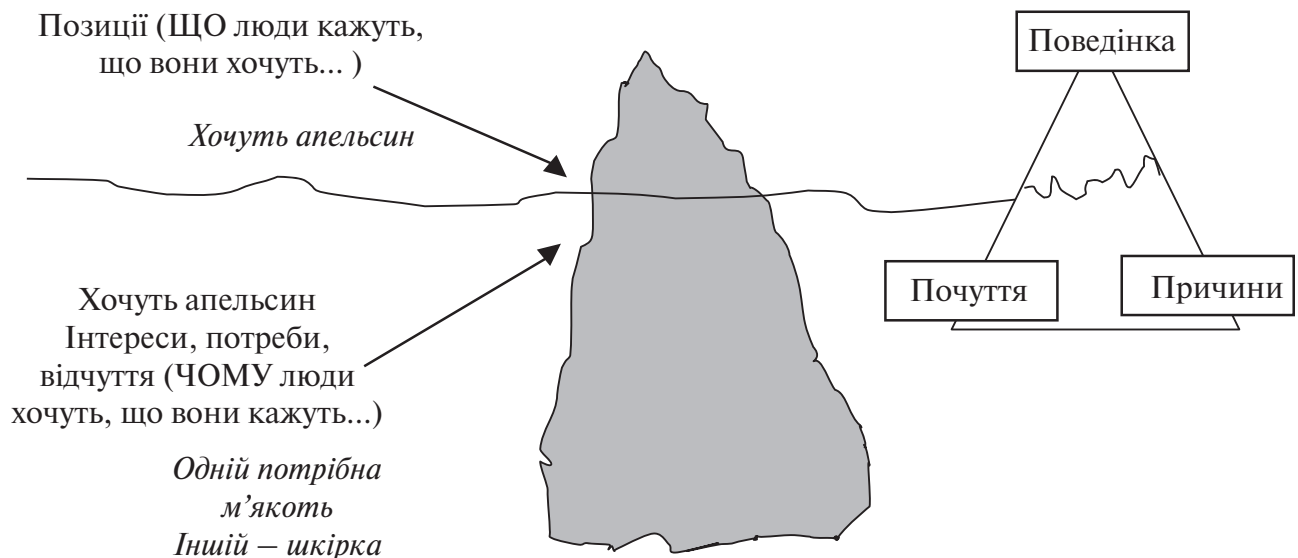
## Позиції та інтереси

*Айсберг – це асоціація з конфліктом.*

*Опрацювання теми «Позиції та інтереси» на прикладі з апельсином:*

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.



**Ключ до успіху – переключити дискусію від позицій сторін до їхніх потреб та інтересів.  
Запитати себе: «Що вони хочуть і ЧОМУ вони це хочуть?»**

### Вправа «Визначаємо позиції та інтереси»

#### Ситуація до розгляду

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.

Завдання: заповніть таблицю:

| Сторони   | Позиція | Інтерес/Потреба |
|-----------|---------|-----------------|
| Сторона А |         |                 |
| Сторона Б |         |                 |

<sup>4</sup> Закон України «Про протидію торгівлі людьми» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : – <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3739-17>

**Тест К. Томаса** дозволяє виявити ваш стиль поведінки в конфліктній ситуації.

Опитувальник К.Томаса не тільки показує типову реакцію на конфлікт, але й пояснює, наскільки вона ефективна і доцільна, а також дає інформацію про інші способи вирішення конфліктної ситуації. За допомогою спеціальної формули ви можете прорахувати результат конфлікту.

**Інструкція:** із запропонованих варіантів А і Б виберіть той, який є для Вас найхарактернішим способом реагування у складних конфліктних ситуаціях. Перевагу надавайте першій реакції.

По кожному з 5-ти розділів опитувальника підрахувати кількість відповідей, що збігаються з ключем. Одержані кількісні оцінки порівнюються між собою для виявлення переважної форми соціальної поведінки опитуваного в ситуації конфлікту, тенденції його взаємостосунків у складних умовах. Це допомагає правильно будувати взаємостосунки з урахуванням того, наскільки студент схильний до суперництва чи співпраці, наскільки уникає конфліктів або намагається їх загострити.

### ПИТАННЯ ТЕСТУ

1. а. Інколи я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання;  
б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимось. Я намагаюсь звернути увагу на те, в чому ми між собою згодні.
2. а. Я намагаюсь знайти компромісне рішення;  
б. Я намагаюсь уладнати конфлікт з урахуванням всіх інтересів іншої людини і моїх власних.
3. а. Як правило, я наполегливо намагаюсь добитися свого;  
б. Інколи я поступаю своїми інтересами заради інтересів іншої людини.
4. а. Я намагаюсь знайти компромісне рішення;  
б. Я намагаюсь не образити почуття іншої людини.
5. а. Створюючи спірну ситуацію, я завжди прагну знайти підтримку в іншого;  
б. Я намагаюсь зробити все, щоб уникнути зайвого напруження.
6. а. Я намагаюсь уникнути неприємностей для себе;  
б. Я намагаюсь добитися свого.
7. а. Я намагаюсь відкласти рішення спірного питання для того, щоб пізніше вирішити його остаточно;  
б. Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб добитися чогось іншого.
8. а. Як правило, я наполегливо намагаюсь добитися свого;  
б. Я намагаюсь спочатку визначити суть спірних питань.
9. а. Вважаю, що не завжди слід хвилюватись через розходження, що виникають;  
б. Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.
10. а. Я твердо намагаюсь досягти свого;  
б. Я намагаюсь знайти компромісне рішення.
11. а. Насамперед, я намагаюсь чітко визначити, в чому суть всіх порушених інтересів та спірних питань;  
б. Я намагаюсь заспокоїти іншого і, головне, зберегти наші стосунки.
12. а. Часто я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки;  
б. Я надаю іншому можливість залишитись при своїй думці за умови, якщо він теж іде назустріч.
13. а. Я пропоную середню позицію;  
б. Я наполягаю, щоб все було зроблено по-моєму.
14. а. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди;

- б. Я намагаюсь показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
15. а. Я намагаюсь заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки,  
б. Я намагаюсь зробити все необхідне, щоб уникнути напруження в стосунках.
16. а. Я намагаюсь не зачіпати почуттів іншого;  
б. Я звичайно намагаюсь переконати іншого в перевагах своєї позиції.
17. а. Звичайно, я наполегливо намагаюсь добитися свого;  
б. Я намагаюсь зробити все, щоб уникнути зайвого напруження.
18. а. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму;  
б. Я дам іншому можливість залишитися при своїй думці, якщо він піде мені назустріч.
19. а. У першу чергу я намагаюсь визначити те, у чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання, з тим, щоб з часом вирішити їх остаточно;  
б. Я намагаюсь відкласти спірні питання.
20. а. Я намагаюсь негайно подолати наші розбіжності;  
б. Я намагаюсь знайти найкраще поєднання переваг і втрат для нас обох.
21. а. Проводячи переговори, намагаюсь бути уважним до іншого;  
б. Я завжди схильюсь до прямого обговорення проблеми.
22. а. Я намагаюсь знайти позицію, яка посередині між моєю та позицією іншого;  
б. Я відстоюю свою позицію.
23. а. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас;  
б. Інколи надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
24. а. Якщо позиція іншої людини здається їй дуже важливою, я намагаюсь йти їй назустріч;  
б. Я намагаюсь переконати іншого піти на компроміс.
25. а. Я намагаюсь переконати іншого у своїй правоті;  
б. Проводячи переговори, я намагаюсь бути уважним до аргументів іншого.
26. а. Я звичайно пропоную середню позицію;  
б. Я майже завжди намагаюсь задовольнити інтереси кожного з нас.
27. а. Часто намагаюсь уникнути суперечок;  
б. Якщо це зробить іншу людину щасливою, я буду наполягати на своєму.
28. а. Я наполегливо намагаюсь добитися свого;  
б. Залагоджуючи ситуацію, я звичайно намагаюсь знайти підтримку в іншого.
29. а. Я пропоную середню позицію;  
б. Гадаю, що не завжди варто хвилюватися через виникнення розбіжностей.
30. а. Я намагаюсь не зачепити почуттів іншого;  
б. Я завжди займаю таку позицію в суперечці, щоб ми спільно могли досягти успіху.

#### КЛЮЧ ДЛЯ ОПИТУВАЛЬНИКА

Суперництво: 3а, 6б, 8а, 9б, 10в, 13б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Співпраця: 2а, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компроміс: 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Уникнення: 1а, 5б, 7а, 9а, 13а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Пристосування: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

| №  | Суперництво | Співпраця | Компроміс | Уникнення | Пристосування |
|----|-------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| 1  |             |           |           | А         | Б             |
| 2  |             | Б         | А         |           |               |
| 3  | А           |           |           |           | Б             |
| 4  |             |           | А         |           | Б             |
| 5  |             | А         |           | Б         |               |
| 6  | Б           |           |           | А         |               |
| 7  |             |           | Б         | А         |               |
| 8  | А           | Б         |           |           |               |
| 9  | Б           |           |           | А         |               |
| 10 | А           |           | Б         |           |               |
| 11 |             | А         |           |           | Б             |
| 12 |             |           | Б         | А         |               |
| 13 | Б           |           | А         |           |               |
| 14 | Б           | А         |           |           |               |
| 15 |             |           |           | Б         | А             |
| 16 | Б           |           |           |           | А             |
| 17 | А           |           |           | Б         |               |
| 18 |             |           | Б         |           | А             |
| 19 |             | А         |           | Б         |               |
| 20 |             | А         | Б         |           |               |
| 21 |             | Б         |           |           | А             |
| 22 | Б           |           | А         |           |               |
| 23 |             | А         |           | Б         |               |
| 24 |             |           | Б         |           | А             |
| 25 | А           |           |           |           | Б             |
| 26 |             | Б         | А         |           |               |
| 27 |             |           |           | А         | Б             |
| 28 | А           | Б         |           |           |               |
| 29 |             |           | А         | Б         |               |
| 30 |             | Б         |           |           | А             |



## 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.

**Розглянемо 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 протиборства;
- 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, сформувалися 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 вибір оптимального варіанта розв'язання конфлікту.*

Завдання сторін – запропонувати як можна найбільшу кількість ненасильницьких варіантів завершення конфлікту.

5. Визнання сторонами прийнятого варіанта вирішення конфлікту.
6. Потиснення рук.

### Вправа «Мої цінності»

#### Інструкція:

*Із запропонованого списку оберіть 10 найбільш важливих для вас цінностей, розташували їх від 1 до 10, де 1 – найбільш значущий.*

1. Рівність
2. Внутрішня гармонія
3. Влада
4. Задоволення
5. Свобода
6. Духовне життя
7. Почуття спільності
8. Стабільність суспільства
9. Цікаве життя
10. Сенс життя
11. Ввічливість
12. Багатство
13. Безпека нації
14. Почуття власної гідності
15. Взаємність у відносинах з людьми
16. Творчість
17. Мир у всьому світі
18. Повага традицій
19. Зріла любов
20. Самообмеження
21. Безпека сім'ї і близьких людей
22. Суспільне визнання
23. Єднання з природою
24. Новизна
25. Мудрість
26. Авторитет
27. Справжня дружба
28. Світ краси
29. Соціальна справедливість



**Історії для вправи «Виріши конфлікт»**

1. Вікторія хоче зробити татуаж «Метелик» на плечі, такий як у її подруги. Батьки не дозволяють їй цього робити, так як вважають, що вона ще занадто мала для того, щоб наносити шкоду своєму тілу.
2. Сашко просить старшого брата дати йому дозвіл користуватися скутером на вихідні, щоб мати можливість покататися з друзями. Старший брат проти того, щоб Сашко самостійно катався з друзями, так як знає, що у нього поганий зір. Брати постійно через це сваряться.
3. Антон хоче, щоб батьки купили йому новий сучасний телефон, адже у всіх його однокласників є сенсорні телефони, а він користується кнопковим. Батьки не хочуть купувати йому телефон тому, що вважають, що це буде заважати його навчанню.
4. Наталя позичила у своєї однокласниці Вероніки гроші, щоб купити подарунок до Дня Святого Валентина хлопцю, який їй подобається. Через місяць Вероніка попросила повернути кошти, так як їй потрібно було купити книгу, щоб готуватися до ДПА. Наталя сказала, що у неї в даний час немає всієї суми грошей, яку вона позичила і потрібно ще деякий час почекати.
5. Учень 8 класу Іван запросив своїх однокласників на День народження. Без запрошення залишився Ігор, бо він пересувається на інвалідному візочку. Ігоря це дуже засмутило.
6. Родина переселенців оселилася в невеликому селищі й відкрили невеличку крамницю. Діти, дівчинки-близнюки 15 років, пішли до місцевої школи. Через тиждень батько приходив 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.
7. Микола, учень 6 класу, розбив вікно. На перерві він просить Петра, однокласника-відмінника, щоб той сказав, що вікно вони розбили вдвох – йому здається, що покарання таким чином можна уникнути. Відмінник відмовляється, на що Микола погрожує, що піде до класного керівника і скаже, що вікно розбив Петро.
8. Геннадій, учень 8 класу, не виконав домашнє завдання і запропонував усьому класу піти з уроків. Учні почали роздумувати, розмовляти, більшість висловилося проти пропозиції та навіть пригрозила, що розкаже про все класному керівнику. Тоді Геннадій, не чекаючи розвитку подій, звернувся до класного керівника сам і повідомив, що весь клас збирається втекти з уроків.
9. Галина, учениця 11 класу, збирала гроші з однокласників на відвідування кінотеатру. У призначений день вона не прийшла на збори, оскільки витратила зібрані гроші на ліки для свого кота, що раптом захворів (і так і не одужав). Тиждень дівчина не з'являлась до школи, а коли з'явилась – відмовилась будь-що пояснювати. У відповідь на обурення однокласників звернулася до директора школи із скаргою на те, що стала жертвою булінгу.
10. Данило та Сергій, учні 9 класу, на перерві розпочали грати в м'яч, не виходячи з класної кімнати. Під час гри вони тричі влучили м'ячем в Шаміля (старший від них на 3 роки, син емігранта з Азербайджану, не дуже добре володіє українською мовою, останній тиждень змушений підробляти, оскільки батько перебуває у лікарні із захворюванням ніг). Шаміль повідомив Данила та Сергія, що не поділяє їх захоплення, але не зміг ясно виразити свою думку. На наступній перерві хлопці продовжили гру і майже одразу знову влучили у Шаміля. Той, розсердившись, схопив м'яч і викинув його у вікно, а Сергію, який спробував застосувати фізичну силу, розбив ніс.
11. Петро, учень 4 класу, дав своєму другу й однокласнику, Івану, набір іграшкових мотоциклів. Іван пограв ними у класі й захотів показати меншому брату, тому втік з останнього уроку, не попередивши вчителя. Матір вдома помітила нову іграшку лише пізно ввечері, коли ігри з нею стали занадто галасливими, і відібрала, поставивши на верхню полицю шафи. Наступного дня Петро почав вимагати повернути власність, не вірив у виправдання Івана, спільно з трьома хлопцями обшукав його рюкзак та кишені, а не знайшовши бажаного, повідомив, що упіймає

після уроків та поб'є. Більшість однокласників цілком підтримувала Петра і збиралася відвідати майбутню бійку, бо Іван нещодавно прибув до класу, мав статус внутрішньо переміщеної особи, а до того ж був ромської національності.

12. Учні 5 класу посадили на шкільному подвір'ї дуб. За декілька тижнів один з п'ятикласників, Роман, випадково той дуб зламав. Ольга, його однокласниця, зауважила цей факт і вирішила шантажувати Романа (за її словами, отримані гроші хотіла витратити на новий саджанець). Свої погрози та вимоги вона написала у месенджері з анонімного номера. Але у відповідь отримала різку відмову, висловлену у нецензурній лайці, яку скопіювала і перепостила у загальну групу, де спілкувались інші учні, їх батьки та класний керівник, із вказанням автора.

## Активне слухання

**Активне слухання** — це коли слухач/слухачка намагається зрозуміти як факти, так і почуття співрозмовника/ці. Після цього слухач/слухачка стисло перефразовує те, що він/вона почув, щоб переконатися, що він/вона правильно все зрозумів/зрозуміла.

### Людина, яка вміє уважно слухати, завжди

- слухає і не перебиває;
- висловлює своє ставлення за допомогою міміки;
- дивиться в очі співрозмовнику;
- задає питання, щоб краще зрозуміти ситуацію.

### Людина, яка вміє уважно слухати, ніколи

- не перебиває;
- не надає порад;
- не висловлює свою точку зору;
- не виносить на обговорення схожі почуття та проблеми;
- не заперечує, але й не погоджується з тим, що було сказано.

### Наступні фрази можуть допомогти краще зрозуміти конфліктну ситуацію:

*Розкажи мені більше про...*

*Поясни, будь ласка...*

*Таким чином, ти намагаєшся сказати, що...*

*Іншими словами...*

*Наскільки я зрозумів/зрозуміла, ти кажеш, що...*

*Не зовсім розумію, що ти маєш на увазі...*

*Поправ мене, якщо я помиляюсь...*

### Таблиця спостереження за активним слуханням

Медіатора/медіаторку, що вміє добре та активно вислухувати співрозмовника, відрізняють наступні зовнішні ознаки:

|   |   |
|---|---|
| • | він/вона завжди дивиться в очі співрозмовнику (в європейській культурі);            |
| • | уважно слухає і не перебиває;   |
| • | підкреслює розуміння співрозмовника мімікою та жестами (киває головою тощо);        |
| • | задає питання, щоб краще зрозуміти ситуацію;  |
| • | стисло та акуратно повторює найбільш важливі пункти розповідей учасників суперечки. |



**Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника**

|   |
|---|
| 1. І чому ви просто не дасте мені спокою?   |
| 2. 12 балів...Не можу в це повірити!  |
| 3. Коли ж це все закінчиться?   |
| 4. Мені не потрібна твоя допомога. Я сам/сама можу дати собі раду.                      |
| 5. Я не зможу цього зрозуміти. Здаюся.  |
| 6. Уау! Всього лише чотири дні до літніх канікул!                                       |
| 7. Чи ви будете викликати моїх батьків?   |
| 8. Він/вона вас ніколи не дратує — тільки я.  |
| 9. У мене буде новий цуцик.   |
| 10. Не треба було мені бути такою прискіпливою/прискіпливим. Її/його провини тут немає. |
| 11. Дайте мені спокій. Все одно всім байдуже, що сталося.                               |
| 12. А чи вірно я це роблю? Так я ніколи не закінчу.                                     |

## Види запитань

| Види запитань   | Приклади запитань   |
|---|---|
| <b>Відкриті запитання</b><br>- Вимагають розгорнутої відповіді чи пояснення.  | Зазвичай починаються зі слів: «Як..?», «Хто...?», «Чому...?», «Яка ваша думка?», «Що б ви хотіли в результаті цього?» тощо. При цьому виникає невимушена атмосфера, але людині буває важче на них відповідати. Особливо складно дитині відповісти на запитання «Що ти тоді відчував/відчувала?» |
| <b>Закриті запитання</b><br>- Припускають однозначну відповідь «так» або «ні», прояснюють певний факт.  | «Ви образилися на його слова?» Це скорочує час розмови, але може створити враження, що людина перебуває на допиті у партнера.   |
| <b>Альтернативні запитання</b><br>- Являють собою щось середнє між відкритими і закритими питаннями: пропонують декілька варіантів відповідей, з одного боку, даючи можливість співрозмовнику погодитися з яким-небудь із запропонованих варіантів, а з іншого – залишають питання «відкритим». | «Ви відчували гнів? Обраду? Досаду? Розгубленість? Чи ще щось?»   |

При спілкуванні використовуються також питання переформулювання і резюмування. Необхідно підкреслити, що мета запитань – не вивідати щось у людини, а допомогти їй самій зрозуміти подію і виробити до неї власне ставлення.

**Формулюючи запитання, необхідно дотримуватися певних правил:**

1. Запитання має бути осмисленим, коректним.
2. Запитання треба формулювати коротко, зрозуміло. Нечітко сформульовані запитання ускладнюють їх розуміння і пошуки відповіді.
3. Складні запитання доцільно розбити на прості.
4. Перераховуючи альтернативи, необхідно називати всі варіанти («Ми перенесемо переговори на завтра чи на післязавтра?» – у запитанні не сказано: «чи на інший день»).

Правильно сформульоване запитання є необхідною умовою ефективних пошуків відповіді (отримання необхідної інформації).

**Фрази, які допомагають ставити відкриті питання:**

- «Розкажи мені більше про...»
- «Що ти маєш на увазі, коли кажеш...»
- «Виправ мене, якщо я помиляюсь...»
- «Поясни, будь ласка... Отже, все сталося так...»
- «Як би ти хотів, щоб усе було? Що потрібно, щоб все знову владнати?»

### **Перефразування**

*Сутність прийому:* повернути співрозмовникові його вислови (одну або декілька фраз), сформулювавши їх своїми словами. Почати можна так: «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку...», «Інакше кажучи, Ви вважаєте...».

*Головна мета* – уточнення інформації. Завдяки цій техніці співрозмовник матиме уявлення про те, як ви його зрозуміли, і продовжить розмову про те, що в його словах здається вам найважливішим.

*Правила перефразування:*

- для перефразування обираються найсуттєвіші, найважливіші моменти повідомлення;
- при «поверненні» репліки не варто нічого додавати від себе, інтерпретувати сказане;
- чергувати техніку перефразування з іншими техніками.

Є два види перефразування:

1) відображає зміст сказаного співрозмовником (застосовується для спонукання продовжувати розповідь, уточнення того, наскільки правильно його розуміють);

2) відображає емоції та почуття (спонукає співрозмовника розповідати про його внутрішній стан, дає змогу показати йому, що він має право на всі почуття, в т.ч. гнів, лють, злість тощо, допомагає йому краще усвідомити ці почуття).

Можливі словесні форми: «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку...», «Ви гадаєте...», «Чи правильно я вас зрозумів, що...».

### **Резюмування**

*Сутність прийому:* відтворення слів партнера у скороченому вигляді, стисле формулювання найголовнішого, підбиття підсумку: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...».

*Головна мета* резюмування – виділення головної думки. Прийом допомагає при обговоренні, розгляді претензій, коли необхідно розв'язати якісь проблеми. Резюмування особливо ефективно, якщо обговорення затяглося, йде по колу або потрапило у безвихідь. Воно дозволяє не гаяти час на розмови, що не стосуються справи, і може бути дієвим і необразливим способом закінчити розмову з дуже балакучим співрозмовником.

Можливі словесні форми: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...», «Вашою головною ідеєю було...», «Як я вас зрозумів (ла)...».

*Правила резюмування:*

- 1) говорити лаконічно і зрозуміло;
- 2) включати в резюме слова і вислови співрозмовника;
- 3) не давати оцінку сказаному людиною;
- 4) уникати порад, настанов.

### Ефективний зворотний зв'язок

Для того щоб дати простий зворотний зв'язок, можна використовувати такі фрази:

- «Так, зрозуміло...»;
- «Мені здається, я розумію, як вам важко...»;
- «Гадаю, що на вашому місці я почувався б так само...» тощо.

Даючи зворотний зв'язок, слід:

- говорити тільки про поведінку співрозмовника, а не про його особистість;
- бути конкретним (описувати поведінку лише в певній ситуації, не екстраполюючи її на інші ситуації життя);
- давати зворотний зв'язок від свого імені («Я помітив», «Я вважаю»);
- не оцінювати (не звинувачувати) співрозмовника;
- давати збалансований зворотний зв'язок (як негативний, так і позитивний);
- враховувати потреби людини та її можливості змінюватися: не казати про те, що людина не в змозі змінити (наприклад, вади зовнішності).

Важливо зрозуміти, що потрібно не тільки вміло надавати іншим зворотний зв'язок, але й самим навчитися правильно реагувати на повідомлення на свою адресу, адекватно сприймати критику, зауваження, схвалення тощо.

### Етапи зворотного зв'язку

1. Отримати дозвіл на надання зворотного зв'язку від того, кому ми хочемо його надати. Якщо людина не готова або не хоче чути, примусити її до цього неможливо.
2. Описати те, що з побаченого і почутого в діях від людини, якій надається зворотний зв'язок, на вашу думку, і надалі варто було б *залишати, зберігати, утримувати, повторювати*. Тут варто бути щедрим, не скупитись на опис того, що було зроблено.
3. Потрібно сказати про те, що варто було б, на вашу думку, *зменшити, чого робити менше, на що менше звертати увагу, про що менше говорити, де бути тихішими, повільнішими і т.д.*, тобто мова не йде про те, щоб пропонувати чогось не робити взагалі, – у зворотному зв'язку ми тільки пропонуємо щось зменшити (виходячи з власного досвіду і бачення).
4. Акцентувати на тому, що на ваш погляд, адресат зворотного зв'язку повинен *збільшити, зробити більш акцентованим, виразним, гучнішим*. Тобто не пропонуємо набути те, чого нема, а наголошуємо на можливості підсилити те, що вже є (опанувати те, чого нема, важко і часто неможливо, а зробити більшим те, що вже є, цілком реально).
5. При підготовці до надання зворотного зв'язку можна використовувати таку таблицю:

| Ім'я адресата зворотного зв'язку | Що, на ваш погляд, адресат повинені надалі зберігати у своїх діях? | Що, ви вважаєте, адресатові важливо зменшити у своїх діях? | Що на вашу думку, адресатові варто збільшити в подальшій діяльності? |
|----------------------------------|--|--|--|
|----------------------------------|--|--|--|

**Використовуючи «Я-твердження» обговорити наступні ситуації.**

*Група 1.* Учасники суперечки постійно перебивають один одного. Тобі вже довелося кілька разів нагадувати їм про основні правила взаємодії під час медіації.

*Група 2.* Ти чуєш дві різні версії того, що сталося від учасників суперечки

*Група 3.* Одна з учасниць суперечки дуже гнівається. Вона каже: «Все одно ви мені не повірите».

*Група 4.* Протягом зустрічі майже всю посередницьку роботу взяла на себе твій/твоя партнер/партнерка з медіації. Тобі прикро, що він/вона не дав/дала тобі можливості проявити свої здібності.

**Формула «Я-твердження»**

**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/хотіла б...** (бажані зміни в діях співрозмовника) \_\_\_\_\_

---

---

---

*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.

*Медіація однолітків* – відновна практика, спосіб вирішення конфліктних ситуацій у закладі освіти із залученням посередника/посередниці (медіатора/медіаторки) з числа учнівської громадськості для допомоги налагодження процесу комунікації між сторонами, аналізу ситуації, що склалася, формулювання рішення, яке б задовольнило інтереси і потреби усіх учасників/учасниць за принципом «рівний – рівному».

### **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 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.

### **Неупередженість та нейтральність.**

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 він/вона може залишатися неупередженим і справедливим.

Медіатор/медіаторка є нейтральним/нейтральною по відношенню до конфлікту.

### **Конфіденційність.**

Медіатор/медіаторка повинен/повинна конфіденційно зберігати 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 самі сторони конфлікту, добровільно беручи участь у процедурі медіації, виробляють 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 сторонами як самих себе, так і одне одного.

### **Правила медіаційної зустрічі**

- Слухати іншого і говорити по черзі, навіть якщо з ним/з нею не згоден/згодна, щоб у кожного/кожної була можливість висловитися і бути почутим/почутою.
- Уникати образ один одного, щоб усі відчували себе в безпеці.
- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати іншим про те, що відбувалося на зустрічі.
- Кожен/кожна учасник/учасниця може за потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустріч на інший час.



- Кожен/кожна учасник/учасниця може відмовитися від медіації/медіатора.
- Медіатор/медіаторка може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник/учасниця з медіатором/медіаторкою.
- Медіатор/медіаторка може перервати медіацію.

**Під час проведення медіаційної зустрічі медіатор/медіаторка:**

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить запитання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника/учасниці зустрічі з повагою;
- дотримується нейтралітету і не приймає нічиєї сторони;
- не надає жодних порад і не висловлює власної точки зору;
- не шукає, хто правий, а хто винуватий;
- допомагає учасникам/учасницям медіації знайти конструктивне вирішення конфлікту з однаковою вигодою для обох сторін.

### **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, котрі 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.
- Спірні 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 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 або чинячи ненасильницький опір), або більш сильні повинні бути готові в рамках медіації відмовитися від своєї владної позиції.
- Залишається достатньо часу, щоб розробити узгоджене рішення конфлікту.
- Супротивники мають мінімальні можливості самовираження і здатність самоствердження. У них немає вираженого психічного захворювання або обмеження, відсутня сильна залежність, вони не мають зловживань.

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).

## **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 – СП) – це команда/добровільне об'єднання учнів-медіаторів, учениць-медіаторок та педагогів-медіаторів які пройшли навчання за відповідною програмою і розділяють цінності відновного підходу, для сприяння вирішення конфліктів ненасильницьким шляхом, допомоги сторонам конфліктів знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, розбудові миру та захисту прав людини; протидії насильству, дискримінації 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 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 (спору);

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 напрацювати 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 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.

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.

## Етапи медіації

| Етап  | Зміст  |
|---|--|
| <b>Етап 1 Підготовчий</b>                         | 1. Отримавши інформацію про конфлікт, визначити, чи підходить він за критеріями для роботи з використанням відновлювальних практик. 2. Домовитися зі сторонами про проведення індивідуальної зустрічі. |
| <b>Етап 2 Індивідуальні зустрічі зі сторонами</b> | 1. Створення основи для діалогу зі стороною. 2. Розуміння ситуації. 3. Пошук варіантів вирішення конфлікту. 4. Підготовка до зустрічі.   |
| <b>Етап 3 Медіаційна зустріч (зустріч сторін)</b> | 1. Вступ. 2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору). 3. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів. 4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень. 5. Домовленість.                |
| <b>Етап 4 Фаза реалізації</b>                     | Перевірка та, в разі необхідності, коригування домовленостей   |

## Етап 2. Основні фази роботи медіатора на зустрічі зі стороною конфлікту

| Фази   | Зміст   |
|--|---|
| <b>1. Створення умов для діалогу зі стороною</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Збір попередньої інформації.</li> <li>Визначення місця зустрічі.</li> <li>Домовленість про зустріч.</li> </ul>   |
| <b>2. Початок діалогу. Встановлення контакту</b> | Представлення медіатора (прояснення позиції медіатора).   |
| <b>3. Розуміння конфлікту</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пропозиція розповісти про конфлікт.</li> <li>Допомога у формулюванні наслідків, що стали результатом конфліктної ситуації.</li> <li>У разі тривалих взаємних стосунків, допомога у формулюванні проблем у стосунках.</li> <li>Формулювання стратегічно важливих пріоритетів (цілі, інтереси), які бажано/необхідно досягти (зберегти) у вирішенні конфлікту.</li> <li>Формулювання питань, що цікавлять сторону як основа для порядку денного майбутньої зустрічі сторін.</li> </ul> |
| <b>4. Пошук варіантів вирішення конфлікту</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Розгляд варіантів рішень та їхніх можливих наслідків.</li> <li>Фіксація питань, які важливо обговорити на зустрічі сторін.</li> </ul>  |
| <b>5. Підготовка до зустрічі сторін</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пояснення правил зустрічі сторін, ролі медіатора, етапів зустрічі, формування порядку денного.</li> </ul>  |

## Етап 3. Основні фази роботи медіатора/медіаторки на медіаційній зустрічі (зустрічі зі сторонами)

| Фази   | Зміст   |
|--|---|
| <b>1. Вступ</b><br><i>Завдання: створити сприятливу атмосферу і процедурну визначеність для зустрічі сторін.</i> | <p>Вступна промова медіатора<sup>37</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>представлення медіатора та сторін;</li> <li>правила проведення медіаційної зустрічі;</li> <li>правила поведінки сторін; погодження сторін з правилами;</li> <li>підписання згоди на медіацію<sup>38</sup>;</li> <li>визначення послідовності тем/питань;</li> <li>обговорення процесу підписання угоди за результатами медіації.</li> </ul> |

<sup>37</sup> Приклад вступного слова медіатора наведено в Розділі 8 цього посібника.

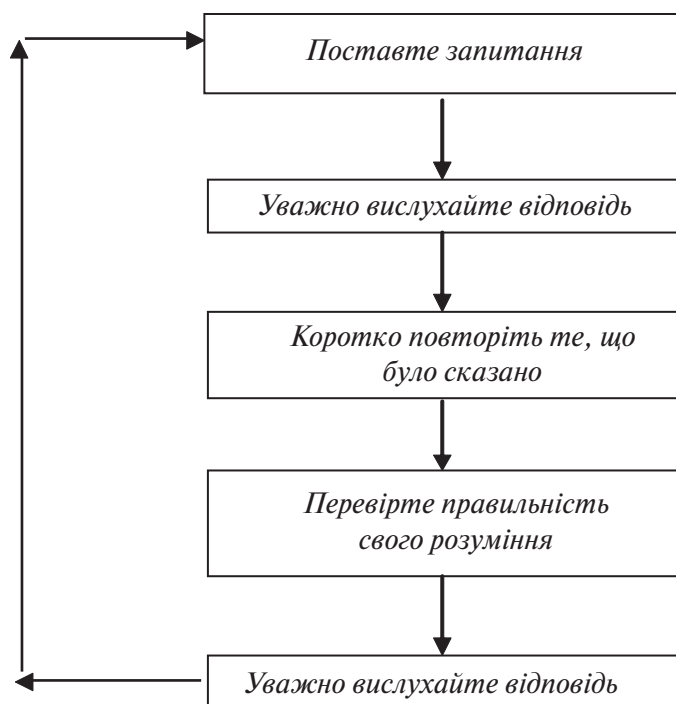
<sup>38</sup> Приклад форми згоди на проведення медіації подано в Розділі 8 цього посібника.



| Фази  | Зміст  |
|---|--|
| <p><b>2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору)</b><br/> <i>Завдання: організувати взаєморозуміння в процесі діалогу.</i></p>   | <p>1. Сторони вирішують, хто почне першим.<br/> 2. Запропонуйте стороні 1 розповісти про те, що сталося.<br/> Стисло повторіть сказане стороною 1 .<br/> Запропонуйте стороні 1 висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.<br/> Стисло повторіть, як ви зрозуміли почуття сторони 1.<br/> 3. Запропонуйте стороні 1 розповісти про те, що сталося.<br/> Стисло повторіть сказане стороною 2 .<br/> Запропонуйте стороні 2 висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.<br/> Стисло повторіть, як ви зрозуміли почуття сторони 2.<br/> 4. Поцікавтеся, чи хоче хтось ще щось додати стосовно того, що сталося.<br/> 5. Стисло повторіть, в чому полягає проблема.<br/> • Спільні пункти і розбіжності фіксуються медіатором/медіаторкою .</p>   |
| <p><b>3. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів</b><br/> <i>Завдання:</i><br/> • підтримати взаємне розуміння і визнання наслідків ситуації;<br/> • ініціювати пошук та аналіз варіантів рішень;</p>   | <p>1. Після того, як кожна з сторін розповість свою історію, ви вже можете прояснити та скласти перелік їх позицій та інтересів.<br/> Ви можете сказати сторонам:<br/> «Мені хотілося б поставити кілька запитань, щоб краще зрозуміти конфлікт, який ви намагаєтесь вирішити».<br/> Приклади:<br/> «Розкажи мені більше про...»<br/> «Як довго це відбувалося?»<br/> «Коли це сталося?»<br/> «Що ви відчували?»<br/> «Чому ви так подумали?»<br/> «Що ви хотіли б побачити зараз?»<br/> 2. Скажіть кожній зі сторін, як ви бачите перелік їхніх інтересів: « _____, я чув(чула), що ви сказали ... Це правильно?»</p>   |
| <p><b>4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень</b><br/> <i>Завдання: • обговорити і зафіксувати взаємоприйнятні варіанти вирішення конфлікту;<br/> • обговорити і прийняти механізм реалізації рішень (хто, що, де, коли буде робити тощо);</i></p> | <p>Що вони можуть зробити?<br/> 1. Запитайте сторону 1: «Як, на ваш погляд, можна вирішити цю ситуацію?»<br/> Запитайте сторону 2: «Як, на ваш погляд, можна вирішити цю ситуацію?»<br/> Стисло повторіть запропоновані варіанти вирішення конфлікту.<br/> 2. Перевірте наскільки прийняте рішення відповідає дійсності? Чи відповідає воно на такі питання, як:<br/> - Коли?<br/> - Де?<br/> - Як?<br/> - Хто?<br/> Чи поділяють обидві сторони відповідальність за його втілення?<br/> Чи здатні обидві сторони виконати свої обіцянки?<br/> Чи може прийняте рішення владнати конфлікт?</p> <p>3. Заручіться згодою обох сторін стосовно прийнятого рішення.<br/> 4. Запитайте сторону 1: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?»<br/> Запитайте сторону 2: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?»</p> |
| <p><b>5. Домовленість</b><br/> <i>Завдання:</i><br/> -зафіксувати досягнуті результати і домовленості</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сформулювати згоду сторін на прийняття кращого рішення і саму угоду.</li> <li>• Обговорити, хто контролюватиме виконання угоди і хто повідомить про це медіатору</li> <li>• Підписання угоди.</li> <li>• Завершення: можливо жестом примирення, подяка учасникам.</li> </ul>  |

### Техніка «кільце»

(застосовується на всіх етапах медіації, за винятком етапу «Вступне слово медіатора»)



### Рекомендації медіаторам/медіаторам

- Ми пропонуємо для зручності (на початку своєї діяльності) підготувати власний варіант вступного слова та сценарій медіації (виписані фази роботи медіатора/медіаторки на зустрічі зі сторонами) і мати ці напрацювання завжди перед очима.
- Записуйте важливі висловлювання сторін, запропоновані ними варіанти вирішення конфлікту тощо. Але не захоплюйтеся, бо можете втратити контроль над процесом. Вміння одночасно записувати, слухати та реагувати на сказане прийде з досвідом.
- Бажано, щоб правила медіації було розташовано наочно для учасників медіації протягом усієї зустрічі для можливості звернення до них у разі потреби.
- Завжди майте чисті бланки згоди на проведення медіації та угоди сторін.
- Звертайте увагу, де в кабінеті будуть сидіти сторони конфлікту. Ви можете самі їм запропонувати місця, взявши до уваги рівень/стан стосунків, щоб знизити ризик сплеску агресії між учасниками медіації.
- Будьте готові до того, що не всі зустрічі сторін будуть закінчуватися вирішенням конфлікту. Майте на увазі, що відповідальність за вирішення конфлікту несуть сторони, а не медіатор.
- Якщо сторони дійшли згоди у вирішенні конфлікту, але не бажають скласти письмову угоду, запропонуйте їм це зробити усно. При такому варіанті угоди нагадайте сторонам, що ви все одно проведете перевірку та, в разі необхідності, – коригування домовленостей. Як правило, така перевірка (у формі спостережень, бесід, збору інформації тощо) проводиться медіатором через два тижні після укладання угоди (письмової або усної) (медіатор/медіаторка та сторони можуть запропонувати інші терміни).
- Якщо перевірка виконання домовленостей за результатами угоди сторін показала, що сторони їх не дотрималися, медіатор може запропонувати сторонам провести повторну процедуру медіації.

Під час проведення медіаційної зустрічі (зустрічі сторін) важливим є дотримання правил. Ми пропонуємо правила медіаційної зустрічі та вимоги до медіатора під час медіаційної зустрічі включати до тексту згоди на проведення медіації, яку сторони та медіатор/медіаторки підписують на початку зустрічі.

## СЦЕНАРІЙ МЕДІАЦІЙНОЇ ЗУСТРІЧІ (приклад)

### 1. Відрекомендуємося і розповідаємо про основні правила взаємодії

**Відрекомендуйтеся і поясніть, що ви збираєтесь робити як медіатори.**

*Доброго дня. Мене звати (...), я ведучий (ча) цієї зустрічі.*

*Перш ніж ми почнемо, я хотів(ла) би познайомитись з вами та назвати всіх присутніх. Як би Ви хотіли, щоб до Вас звертались на цій зустрічі? /до кожного з учасників/.*

*Я би хотів(ла) подякувати вам за те, що ви прийшли сюди.*

*Сьогодні ми зосередимось на тій події, що сталась. Ми допоможемо вам обговорити ваш конфлікт, але не збираємося з'ясувати, хто правий, а хто винуватий.*

*Ми допоможемо знайти взаємоприйнятний варіант вирішення конфлікту. Але за правилами медіації, ми не можемо давати вам ніяких порад. Важливо, щоб ви самі запропонували та обрали взаємоприйнятний варіант вирішення конфлікту.*

**Поясніть, що ви будете тримати в таємниці все, що почуєте під час медіації.**

*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 необхідним.*

**Проговоріть правила проведення медіації**

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

**Підпишіть зі сторонами Згоду на проведення медіації**

### 2. Відтворюємо історію того, що сталося

1. Сторони вирішують, хто почне першим.

2. Запропонуйте стороні 1 розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть сказане стороною 1.

Запропонуйте стороні 1 висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.

Стисло повторіть, як ви зрозуміли почуття сторони 1.

3. Запропонуйте стороні 1 розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть сказане стороною 2.

Запропонуйте стороні 2 висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.

Стисло повторіть, як ви зрозуміли почуття сторони 2.

4. Поцікавтеся, чи хоче хтось ще щось додати стосовно того, що сталося.

5. Стисло повторіть, в чому полягає проблема.

Спільні пункти і розбіжності фіксуються медіатором/медіаторкою

**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. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів**

1. Після того, як кожна з сторін розповість свою історію, ви вже можете прояснити та скласти перелік їх позицій та інтересів.

Ви можете сказати сторонам:

«Мені хотілося б поставити кілька запитань, щоб краще зрозуміти конфлікт, який ви намагаєтесь вирішити».

Приклади:

«Розкажи мені більше про...»

«Як довго це відбувалось?»

«Коли це сталось?»

«Що ви відчували?»

«Чому ви так подумали?»

«Що ви хотіли б побачити зараз?»

2. Скажіть кожній зі сторін, як ви бачите перелік їхніх інтересів: «\_\_\_\_\_, я чув(чула), що ви сказали... Це правильно?»

### **4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень**

1. Запитайте сторону 1: «Як, на ваш погляд, можна вирішити цю ситуацію?»

Запитайте сторону 2: «Як, на ваш погляд, можна вирішити цю ситуацію?»

Стисло повторіть запропоновані варіанти вирішення конфлікту.

2. Перевірте наскільки прийняте рішення відповідає дійсності? Чи відповідає воно на такі питання, як:

- Коли?

- Де?

- Як?

- Хто?

Чи поділяють обидві сторони відповідальність за його втілення?

Чи здатні обидві сторони виконати свої обіцянки?

Чи може прийняте рішення владнати конфлікт?

3. Заручіться згодою обох сторін стосовно прийнятого рішення.

4. Запитайте сторону 1: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб запобігти конфлікту?»

Запитайте сторону 2: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?»

### **5. Домовленість**

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?*

Обговоріть, хто контролюватиме виконання угоди і хто повідомить про це медіатору.

Привітайте сторони з вдалим вирішенням конфлікту:

*Зараз я би хотів(ла) перейти до офіційного закриття зустрічі. Перед цим, я би хотів(ла) надати можливість кожному з присутніх висловитись./.../ Завершуючи нашу зустріч я би хотів(ла) 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 сторони підписати угоду.

<sup>38</sup> Перелік не є вичерпним

**Підказка для медіатора/медіаторки. Таблиця з емоціями <sup>38</sup>**

|                 |           |                 |
|-----------------|-----------|-----------------|
| Тривога         | Відчай    | Радість         |
| Образа          | Сором     | Задоволення     |
| Сум             | Апатія    | Очікування      |
| Невпевненість   | Боязкість | Рішучість       |
| Лють            | Похмурий  | 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     |



### **Аналіз і обговорення навчальних кейсів**

#### ***Алгоритм аналізу кейса для медіаторів***

1. Виділіть основні успішні моменти медіації.
2. Чи була заздалегідь визначена стратегія спільної роботи?
3. Які емоції виникали у вас протягом сесії, як вони змінювалися?
4. Які техніки ви використовували? Які можна було б додати?
5. Що виявилось найскладнішим? Чи був момент, коли ви не знали, що робити далі?
6. Який результат сесії? Чи вважаєте ви його вдалим?

#### ***Алгоритм аналізу кейса для конфліктуючих сторін***

1. Який для вас результат медіації?
2. Виділіть основні успішні моменти медіації.
3. Як змінювалися ваші почуття, настрої під час медіації?
4. Назвіть поворотні точки в сесії.
5. Чого вам не вистачило з боку медіаторів?
6. Чи зберігали медіатори нейтральність по відношенню до вас?

#### ***Алгоритм аналізу кейса для спостерігачів***

1. Виділіть основні успішні моменти медіації.
2. Хто був/була лідером при проведенні сесії?
3. Назвіть основні моменти, на які медіатори не зреагувала вчасно.
4. Що потрібно було зробити медіатору/медіаторці, щоб результат був кращим? (Рекомендації «на посилення»)

## 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/яка отримав/отримала особливий дозвіл ведучого/ведучої (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 має право зберігати мовчання.
- Жоден з учасників не має право висловитися та піти, доки Коло не завершилося.
- Мовник / Братина продовжує рухатися по Колу доти, доки є учасники, які бажають висловитися стосовно теми дискусії; рішення не може бути прийнятим до тих пір, доки є учасники, які бажають висловитися.
- Коли учасник/учасниця тримає в руках Мовник / Братину, він/вона повинен/повинна поважати його учасників, висловлюючись:
  - «Від серця», чесно та відверто.
  - З повагою до присутніх.
  - Достатньо стисло і лаконічно, щоб кожен мав можливість висловитися.
  - Дотримуючись теми, що обговорюється в Колі.

### Сценарій Кола цінностей (приклад)

Хранитель/ведучий 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 приємні враження та позитивні емоції.

Проведення зустрічі у такій формі дає змогу кожному у Колі висловитись, почути один одного, і дізнатись щось нове.

Наша зустріч буде проходити за певними правилами.

*Ритуал відкриття Кола:* «Я рада(радий) вітати вас у цьому Колі, сподіваюсь кожен 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 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.

Ритуал закриття Кола: «Я дякую усім за участь у нашому Колі, мені було приємно працювати з вами. Хай позитивні емоції з Кола супроводжують вас постійно. МИР»

**Бланк попередньої зустрічі медіації<sup>39</sup>**

**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 \_\_\_\_\_

<sup>40</sup> 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) 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

Медіатори зобов'язуються зберігати нейтральність та неупередженість по відношенню до обох сторін. Медіатори однаково допомагають учасникам 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 ображання 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 нічийї 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 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 САМООЦІНКИ 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 «МЕДІАЦІЯ»

### 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:**

**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, ЯКЩО У ВАС ВИНИКНЕ СУПЕРЕЧКА У МАЙБУТНЬОМУ?**

Так      Ні

9. **ЧИ ХОТІЛИ Б ВИ У МАЙБУТНЬОМУ СТАТИ МЕДІАТОРОМ?**

Так      Ні

10. **ВАШІ КОМЕНТАРІ, ВРАЖЕННЯ, ПОБАЖАННЯ** \_\_\_\_\_



### АНКЕТА ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ «КОЛО»

#### Шановні учасниці та учасники «Кола»!

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?** \_\_\_\_\_

---

---

**Комплект освітніх програм  
«Вирішення конфліктів мирним шляхом.  
Базові навички медіації»**

**Упорядниці:** Андрєєнкова В.Л., Лунченко Н.В.

**Верстка та дизайн обкладинки:**  
Н.В. Тілікіна

Формат 60x90/8  
Ум. друк. арк. 9,0.  
Тираж 2200 прим. Зам. №28/8

Надруковано у друкарні ТОВ «Агентство «Україна»  
01054, м. Київ, вул. Гончара, 55  
(Свідоцтво про реєстрацію серії ДК № 265 від 30.11.2000 р.)



**Громадська організація «Ла Страда-Україна»**

Київ, 03113, а/с 26,

Тел./факс: +38 (044) 205 36 95

E-mail: [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua)

[www.la-strada.org.ua](http://www.la-strada.org.ua), [www.facebook.com/lastradaukraine](https://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](mailto:info@la-strada.org.ua)

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

<https://www.youtube.com/watch?v=jGluZExy9Ik&t=1s>

**Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні**

Email: [kiev@unicef.org](mailto:kiev@unicef.org) Вебсайт: [www.unicef.org.ua](http://www.unicef.org.ua)

Facebook: UNICEFUkraine Instagram: UNICEF\_Ukraine Twitter: UNICEF\_UA