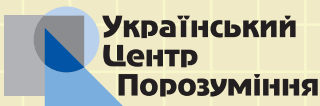
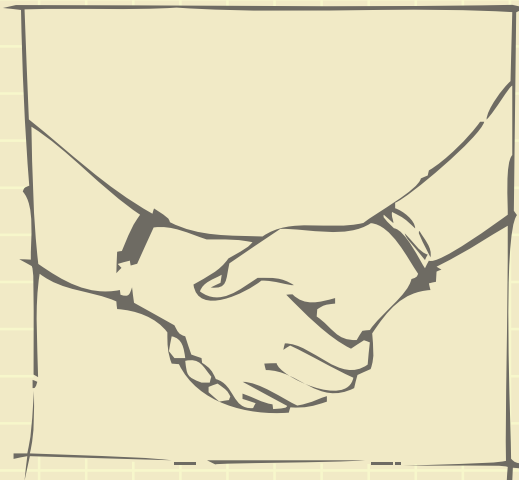




ШКІЛЬНА СЛУЖБА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ: досвід упровадження



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC

Київ 2008



ШКІЛЬНА СЛУЖБА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ: досвід упровадження



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC

Київ 2008

УДК [316.485:37.018](477)
ББК 60.5(4Укр)+74.2(4Укр)
Ш66

Відповідальна за видання: **Альона Горова**

Український Центр Порозуміння висловлює щире подяку доктору Гендріці ван Гурп, Канада (Hetty van Gurp. Peer Mediation: The Complete Guide to Resolving Conflict in Our Schools, 2002, Portage and Main Press, Winnipeg, Manitoba. — 92 p.) та Річарду Коєну, США (Richard Cohen. Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools, 1995, Good Year/Scott Foresman — 264 p.) за ґрунтовні праці в царині медіації однолітків, які допомогли нам підготувати це видання та почати реалізовувати ідею запровадження відновних практик у системі освітніх закладів. Ми також вдячні всім нашим партнерам за кордоном і в Україні, а також усім тим, хто допомагав нам готувати матеріали для цього видання. Окрему подяку висловлюємо нашим партнерам — ГО «Ініціатива» (м. Жмеринка, Вінницька обл.) в особі директора Святослава Ніколайчука, який своєю вірою та щирим прагненням допомогти молоді наснажує нас кожного дня.

Друк видання здійснено за фінансової підтримки Швейцарської агенції з розвитку та співробітництва в рамках проекту «Стратегії міліції щодо профілактики підліткової злочинності в Україні»

**Коваль Роман, Горова Альона, Нікітчук Анна,
Микитюк Оксана, Ліхоліт Юлія**

Ш66 Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження. Посібник. — К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. — 168 с.
ISBN 978-966-96789-9-7

У посібнику висвітлюються аспекти діяльності шкільних служб розв'язання конфліктів, які в своїй роботі використовують принцип «рівний-рівному» та відновні підходи до залагодження конфліктних ситуацій серед школярів; даються практичні поради щодо застосування таких методів розв'язання конфліктів, як «медіація» та «кола прийняття рішень». Матеріали посібника укладено з використанням досвіду діяльності шкільних служб розв'язання конфліктів у школах України.

Видання адресоване працівникам загальноосвітніх навчальних закладів, зокрема шкільним психологам та координаторам шкільних служб розв'язання конфліктів, а також широкому колу читачів, котрі цікавляться запровадженням відновних підходів до розв'язання конфліктів серед підлітків.

УДК [316.485:37.018](477)
ББК 60.5(4Укр)+74.2(4Укр)

© Український Центр Порозуміння, 2008
© Видавець Захаренко В.О., 2008

ISBN 978-966-96789-9-7

ЗМІСТ

Переднє слово	5
Розділ 1. Що таке медіація однолітків?	9
Розділ 2. Як створити шкільну службу розв'язання конфліктів?	13
2.1. Переваги медіації однолітків.....	13
2.2. Перші кроки до створення ШСРК.....	15
2.3. Презентація ідеї створення ШСРК	15
2.4. Відбір потенційних медіаторів.....	17
2.5. Тренінг із підготовки медіаторів.....	18
Додатки	23
Додаток 2.1. Інструкція для проведення ознайомчих презентацій	23
Додаток 2.2. Анкета для відбору потенційних медіаторів	26
Додаток 2.3. Бланк інтерв'ю для відбору потенційних медіаторів	27
Додаток 2.4. Програма тренінгу «Базові навички медіатора ШСРК».....	31
Додаток 2.5. Інструкція для фасилітатора тренінгу «Базові навички медіатора ШСРК»	38
Додаток 2.6. Бланк оцінки навичок медіатора.....	89
Додаток 2.7. Оцінка тренінгу «Базові навички медіатора ШСРК»	92
Додаток 2.8. Клятва медіатора	94
Розділ 3. Як організувати роботу шкільної служби розв'язання конфліктів?	95
3.1. Планування роботи	95
3.2. Планування та проведення інформаційної кампанії.....	96
3.3. Розробка документації.....	99
3.4. Підтримка роботи служби. Супервізія	101
Додатки	104
Додаток 3.1. Стратегія розвитку ШСРК (приклад)	104
Додаток 3.2. План роботи ШСРК на два місяці (приклад)	107
Додаток 3.3. План інформаційної кампанії.....	109
Додаток 3.4. Згода на участь у процедурі медіації	112
Додаток 3.5. Угода сторін	113
Додаток 3.6. Оціночна анкета	114

Додаток 3.7. Форма звіту медіатора	115
Додаток 3.8. Бланк самооцінки медіатора.....	116
Додаток 3.9. Анкета для педагогів та адміністрації	117
Додаток 3.10. План супервізії медіаторів ШСРК.....	118

Розділ 4. Що треба знати, щоб проводити медіацію однолітків?

Докладніше про процедуру медіації.....	121
4.1. Підготовка до медіації	121
4.2. Вступна частина медіації (вступне слово медіатора)	122
4.3. Розповіді сторін.....	125
4.4. Розв'язання проблеми	125
4.5. Укладання та підписання угоди	126
4.6. Трикутник успіху медіації	127
4.7. Історія успішного розв'язання конфлікту за допомогою медіаторів.....	129
Додатки.....	132
Додаток 4.1. Критерії формулювання угоди.....	132
Додаток 4.2. Сценарій медіатора	133
Додаток 4.3. Поради медіатору.....	135

Розділ 5. Коло прийняття рішень. Досвід упровадження.....137

5.1. Історія виникнення Кіл прийняття рішень.....	137
5.2. Правила Кола. Братина	138
5.3. Цінності Кола	140
5.4. Класифікація Кіл	142
5.5. Роль координатора ШСРК в організації та проведенні Кіл	144
Додатки.....	152
Додаток 5.1. Вибір цінностей примирення.....	152
Додаток 5.2. Сценарій проведення Кола цінностей (презентаційного Кола)	162

Післямова.....164

ПЕРЕДНЕ СЛОВО

Шановний читачу!

Книжка, яку ви тримаєте в руках, є першою спробою колективу Благодійної організації «Український Центр Порозуміння» (далі — УЦП) поділитися практичним досвідом створення шкільних служб розв'язання конфліктів (далі — ШСРК). Для нашої організації, що має більш ніж десятирічний досвід роботи в Україні з розвитку посередництва (медіації) у конфліктних ситуаціях, а останнім часом — у галузі розвитку програм примирення потерпілих і правопорушників, необхідність запровадження подібної практики у школах є більш ніж очевидною.



Передумови, які спонукали нас до роботи в школах, перш за все, пов'язані зі швидким зростанням дитячої та підліткової злочинності в нашій країні. Згідно з даними МВС України, за останні десять років кількість правопорушень, скоєних учнями середніх навчальних закладів, зросла на 35%. Крім того, серйозне занепокоєння викликають результати досліджень стосовно рівня насилля в українських сім'ях. Так, за даними неурядової правозахисної організації Міжнародна Амністія, від 50% до 70% українок страждають від насильства в родині (доповідь 2006 року). Це означає, що більша частина дорослого населення України обирає насильницький підхід до розв'язання конфліктів, що є наслідком відсутності можливості засвоєння принципово інших підходів реагування на конфлікт як у школах, так і в родинях. Це також означає, що діти, які виховуються в родинях, де насилля є нормою, стають мимовільними заручниками «замкненого кола насильства», яке нікому розірвати. Якщо єдиними прикладами в житті таких дітей є сцени застосування фізичної сили вдома, а в школі — погрози, образи, бійки, то їхнє майбутнє не всеяє оптимізму.

Як правило, будь-які дисциплінарні методи впливу, що їх може протиставити таким проявам насилля адміністрація школи, не да-

ють бажаного ефекту, а навпаки, сприймаються підлітками як типова демонстрація сили, тільки в іншій, «узаконеній» формі. Мабуть, тому ідея ШСРК сьогодні викликає настільки велику зацікавленість в освітян України, що тренери УЦП та наші партнери зі Жмеринки не встигають вчасно відповідати на всі заклики про допомогу щодо створення нових центрів.

Із моменту першого видання цього посібника у 2006 році ми на власному досвіді переконалися в тому, що ідея створення подібних центрів давно чекала своїх прихильників і швидко поширюється серед людей, не байдужих до дітей, їх навчання та виховання в сучасній системі освіти, які поділяють принципи гуманістичної педагогіки та прав людини.

Історія впровадження програми довела, що першими і найбільш зацікавленими прибічниками ідеї ШСРК є самі діти. Для колективу УЦП саме вони стали джерелом насаги та непохитної віри в те, що запровадження в школах ШСРК є не просто корисним, але й абсолютно необхідним. На сторінках цієї книжки ви побачите їхні імена, прочитаєте їхні враження та захоплюючі історії того, як їм вдалося завдяки вірі в медіацію, цінності і принципи відновного підходу, а також здобути навичкам перетворити свою шкільну громаду в середовище, де панують повага до особистості, традиції мирного розв'язання конфліктів, взаємодопомога, дружба та порозуміння. Створення служб медіації однолітків дало змогу суттєво поліпшити психологічну атмосферу в школах, зміцнити дисципліну, налагодити більш відповідальне ставлення учнів до занять.

Це підтверджує дворічний досвід існування в Україні шкільних служб, загальна кількість яких скоро сягне півсотні. За даними закордонної статистики, в навчальних закладах, де діють програми шкільної медіації, спостерігається зниження рівня конфліктності (зарєстрованих бійок) на 80%, кількість прогулів зменшується на 75%. Подібні результати відмічені також в українських школах, де активно діють такі служби.

Те, що ми спостерігали в роботі наших колег-медіаторів з Києва, Жмеринки, Красногвардійська, Вінниці, Дрогобича, Пирятина та інших міст — це зростання упевненості в собі та величезний ентузіазм у реалізації місії центру — розв'язання конфліктів серед однолітків шляхом співробітництва, а не суперництва.

Безумовно, навряд чи це відбулось би без початкової підтримки з боку дорослих, в першу чергу шкільної адміністрації та шкільних психологів — координаторів ШСРК. Партнерські стосунки між УЦП та Українським науково-методичним центром практичної психології і соціальної роботи, його директором Віталієм Григоровичем Панком сприяють активному поширенню, розвитку й упровадженню цього

інноваційного досвіду в Україні. Окремо хочеться висловити подяку людині, яка від початку запровадження практики ШСРК стала і досі залишається її натхненником та рушієм. Це — Святослав Ніколайчук, для всіх медіаторів — просто Свят. Завдяки його зусиллям вже традиційними стали літні наметові табори, де навчаються сотні дітей-медіаторів, конференції та регулярні навчальні семінари в регіонах, активно живе та набуває професійного змісту форум шкільних медіаторів у мережі Інтернет.

Це видання також було б неможливим без фінансової підтримки Міжнародної організації «Пошук порозуміння» (Search for Common Ground), що посприяла створенню першого варіанту цього підручника на досвіді шкільного центру порозуміння в ЗОШ №255 м. Києва, та допомоги Швейцарської агенції з розвитку та співробітництва (ШАРС), яка підтримала запровадження подібних центрів у рамках створення регіональної моделі профілактики підліткової злочинності в 4-х пілотних регіонах України. Проект ШАРС «Стратегії міліції щодо профілактики підліткової злочинності в Україні», реалізують спільно Український Центр Порозуміння, Київський національний університет внутрішніх справ та Інститут проблем наркоманії та наркозлочинності. Мета проекту — створення такої моделі роботи з дітьми, які перебувають у конфлікті із законом, яка б допомагала формувати безпечної громади, сприятливої для виховання у підлітків (і в громаді загалом) поваги до суспільних цінностей та шанобливого ставлення до загальнолюдських моральних цінностей, поваги до особистості, а також гендерних, етнічних, культурних та мовних відмінностей, що існують в суспільстві. Шкільні служби порозуміння є важливим елементом цієї моделі і вже довели свою здатність досить ефективно виконувати завдання вторинної та первинної профілактики правопорушень та девіантної поведінки підлітків.

Ми також вдячні нашим численним друзям і партнерам як в Україні, так і за кордоном за їхню дружню допомогу порадами, публікаціями й інколи особистим прикладом у створенні й підтримці шкільного центру медіації. Особливу роль у цьому процесі зіграли Анна Нікітчук та Оксана Микитюк, студентки Школи соціальної роботи Національного університету «Кієво-Могилянська академія», які провели величезну практичну роботу зі збору матеріалу та підготовки першого видання цього посібника і, найголовніше, стали колегами та подругами медіаторам центру, незамінними помічницями координатора проекту Альони Горової. На її плечі, безумовно, ліг основний тягар з реалізації ідеї, якою вона захопилася з першого дня своєї появи в УЦП як волонтера, а потім і співробітника нашої організації.

Сьогодні, як і 14 років тому, ми абсолютно впевнені, що розвиток практики медіації однолітків в українських школах змінить урешті-

решт наше суспільство — можливо, через 10–15 років ми будемо лише дивуватися, згадуючи про бійки в парламенті та «з'ясування стосунків» між представниками різних політичних партій, і, нарешті, перестанемо посідати перші місця в рейтингах щодо корупції та кількості ув'язнених осіб. Може, тоді нам стане зрозуміло, чому нині в Канаді називають національним героєм шкільну вчительку, яка присвятила своє життя розвитку шкільної медіації, а мрії про те, щоб уроки миру та співробітництва стали частиною шкільного розкладу по всій країні, здійсняться.

Бажаємо нам із вами успіху в реалізації цієї мрії й сподіваємося, що наша книга хоч трохи допоможе вам у цьому!

Роман Коваль

БО «Український Центр Порозуміння»

РОЗДІЛ 1. ЩО ТАКЕ МЕДІАЦІЯ ОДНОЛІТКІВ?

Кожен із нас інтуїтивно розуміє, що таке конфлікт, адже він є невід'ємною частиною нашого життя. Конфлікт впливає на формування нашого характеру й світогляду, є ресурсом для нашого розвитку та, за умови конструктивного його розв'язання, взаємин між людьми. У повсякденному житті слово «конфлікт» вживається стосовно доволі широкого кола явищ — від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп до побутових непорозумінь. Ми називаємо конфліктом сімейну сварку, дискусії в парламенті, зіткнення внутрішніх мотивацій людини, боротьбу її власних бажань, почуття обов'язку та багато чого іншого. Хоча переважна більшість людей вважає конфлікт негативним явищем, насправді він може зробити нас сильнішими та мудрішими, виховати нашу волю, допомогти зрозуміти свої нові якості, зблизити з людьми, які нас оточують. З іншого боку, на емоційному рівні в результаті конфліктів у людини виникає почуття гніву та роздратування, під впливом яких може з'явитися депресія. У процесі конфлікту людина покладається на власний егоїзм, незважаючи на почуття та думки свого опонента, але згодом виснажується і прагне якомога швидше завершити суперечку.

Люди відстоюють свої інтереси в різний спосіб. Існує три загальновідомі методи розв'язання конфліктів:

1. Застосування сили — використання підходу з позиції сили означає примус сторони до дій, яких ви хочете від неї домогтись.
2. Підхід із позиції права — звернення до закону чи адміністративних процедур.
3. Обговорення інтересів — можливість сфокусуватися на проблемі, з урахуванням прихованих потреб сторін.



Чи справді застосування цих трьох методів є ефективне для обох сторін конфлікту? Під час конфлікту кожен хоче задовольнити власні інтереси і вийти переможцем, незважаючи на інтереси іншого. Однак, насправді ситуація виграшу тільки одного учасника конфлікту часто є досить ілюзорною, надто коли йдеться про міжособистісні конфлікти. Адже люди й далі продовжують спілкуватися в той чи інший спосіб, а яким буде спілкування, якщо один з учасників почуватиметься ображеним?

Отже, при детальнішому розгляді проблеми стає очевидним, що треба шукати такий шлях розв'язання конфлікту, який максимально задовольняє обидві сторони, а це абсолютно неможливо у випадку застосування підходу як із позиції сили, так і з позиції закону — обидва підходи передбачають примус, який, однак, має різне походження в кожному з підходів. Таким чином, з точки зору «відновлення стосунків» між учасниками конфлікту найкращим є розв'язання ситуації за принципом «виграш — виграш», яке досягається лише за умови врахування інтересів обох сторін.

Часто конфлікт здається таким, який не можна розв'язати, через те, що сторони виказують лише свої позиції й активно їх захищають. Для прикладу можна навести таку історію. Дві сестри, перебуваючи у своїй кімнаті, сперечаються, опустити фіранки чи підняти їх. Одна встає та опускає фіранки, інша встає і піднімає. Складається враження, що конфлікт неможливо розв'язати. Яким може бути продовження цієї історії? Помітно, що сестри залишаються на своїх позиціях і не говорять про інтереси. Але якщо взяти останні до уваги, то ситуація може розв'язатися, наприклад, у такий спосіб. Заходить брат і питає, що тут діється. Одна сестра каже, що яскраве сонячне світло заважає їй заснути, інша ж зазначає, що вона намагається читати книгу, щоб вивчити домашнє завдання, і їй потрібне світло. Почувши це, брат вмикає лампу біля ліжка однієї з сестер та опускає фіранки. Обидві дівчинки задоволені.

Нерідко трапляється так, що люди не можуть зрозуміти інтереси один одного без допомоги третьої незалежної сторони. Участь такої незалежної сторони використовується в альтернативному методі розв'язання конфлікту — медіації.

Медіація — це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант розв'язання ситуації, що склалася. Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання. Під час проведення процедури медіації всі сторони повинні пам'ятати певні правила та обов'язки, яких необхідно дотримуватися, — **основні принципи медіації:**

- **Добровільність** — кожна зі сторін добровільно приймає рішення щодо участі у переговорах і усвідомлює, що рішення може бути досягнуте тільки шляхом співробітництва; можливість добровільного припинення процесу на будь-якому етапі.
- **Розподіл відповідальності** — сторони несуть відповідальність за прийняття рішення та його виконання, медіатор — за дотримання правил та принципів процедури.
- **Нейтральність, безоціночність** — під час процесу медіатор не займає позицію однієї з сторін, не оцінює їх, а однаково допомагає обом. Медіатор є нейтральним по відношенню до конфлікту (не «втягується» в суперечку) і, в той же час, щиро прагне допомогти сторонам знайти найкраще для обох рішення.
- **Конфіденційність** — усе, що відбувається на медіації не розголошується ні медіатором, ні сторонами, за винятком ситуацій, коли сторони планують завдати шкоди собі чи комусь іншому.



Розв'язуючи конфлікт за допомогою медіації, сторони мають налаштуватися на співробітництво, і це є головним завданням **медіатора** — спеціально підготовленого посередника у розв'язанні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Важливо зазначити те, що медіатор не має права розв'язувати конфлікт за учасників, натомість медіатор:

- допомагає кожному учасникові висловити своє бачення ситуації;
- слідує, щоб усі учасники почули версію протилежної сторони;
- визначає, узагальнює і перелічує питання, щодо яких здійснюватимуться переговори;
- визначає спільні позиції та інтереси сторін.

Медіатор не вирішує, яка сторона права, а яка винна. Він не досліджує поведінку сторін у минулому, а пропонує знайти прийнятне рішення, беручи до уваги інтереси сторін та їхні плани на майбутнє. За короткий час медіатор має налаштувати сторони на співробітництво, завоювати довіру та повагу сторін. Щоб досягти успіху, він від

самого початку повинен докласти максимум зусиль для усунення ворожості між сторонами.

Процес медіації теоретично легкий, але на практиці виявляється складним. Спочатку медіатор має ознайомити сторони з процесом медіації, його завданнями та правилами. Потім кожна зі сторін описує своє бачення ситуації, що склалася. Зі сказаного медіатор складає список питань, які потребують вирішення. Сторони за допомогою медіатора знаходять можливі варіанти розв'язання суперечки, в кінці процесу обговорюють їх, обирають найбільш прийнятний та укладають угоду.

Детальніше процедура медіації та практичні навички медіатора будуть описані в Розділі 4. «Що треба знати, щоб проводити медіацію однолітків? Докладніше про процедуру медіації».



Медіатори ШСРК з м. Жмеринка, НВК «ЗОШ I–III ст. — ліцей»

РОЗДІЛ 2. ЯК СТВОРИТИ ШКІЛЬНУ СЛУЖБУ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ?

За даними МВС України, кількість правопорушень, скоєних школярами, за останні десять років зросла на 36% — з 5653 до 7685 випадків. Приріст злочинів, кваліфікованих як хуліганство, становить 4,3 %, у 2,5 рази збільшилась кількість умисних вбивств, у 2,3 рази — заподіяння тяжких тілесних ушкоджень. Кожен двадцятий злочин був скоєний із метою помсти; 12,9 % підлітків скоїли злочин під впливом інших співучасників.

Статистика також свідчить, що більшості правопорушень, скоєних школярами, передували незначні проступки, що не підлягають кримінальній відповідальності. Отже, кількість правопорушень серед підлітків можна було б значно скоротити, якби у системі освіти і виховання існував ефективний механізм профілактики насильства серед школярів.

2.1. Переваги медіації однолітків

На території СНД діють кілька освітніх програм, спрямованих на розвиток у школярів навичок розв'язання конфліктів ненасильницьким шляхом. Одна з них — програма «Медіація однолітків»: школярі-медіатори проводять зустрічі з однолітками, між якими виник конфлікт, і допомагають їм залагодити суперечку з урахуванням інтересів всіх сторін. Таким чином, медіація однолітків покладає відповідальність за розв'язання конфліктів на самих учнів. Школярі мають багато переваг перед досвідченими спеціалістами під час розв'язання конфліктів, що виникають між однолітками.

По-перше, коли учні мають можливість допомагати розв'язувати конфлікти між своїми однолітками, зменшується ризик виникнення непорозумінь між поколіннями, адже завжди існує проблема, що старші нав'язуватимуть молодшим своє бачення та способи розв'язання певних проблемних ситуацій. У свою чергу, учні-медіатори постій-

но спілкуються зі своїми ровесниками і знають, що може стати причиною конфлікту, що переживають сторони конфлікту. Крім того, атмосфера стосунків довіри та взаємного розуміння між представниками одного покоління встановлюється набагато швидше, ніж між представниками різних вікових груп.

По-друге, всі люди, залежно від вікових особливостей, мають різне бачення та підходи до розв'язання конфліктів. У випадках, коли над розв'язанням конфлікту працюватимуть однолітки, до уваги братиметься думка кожного. На жаль, коли до розв'язання проблемної ситуації беруться представники різних вікових когорт, старші часто нехтують думкою молодших, вважаючи, що останнім бракує досвіду.

По-третє, ровесники більше довіряють одне одному, насамперед тому, що не відчують у своєму колі різниці у владі. Під час медіації контроль над ситуацією рівноцінно належить як сторонам конфлікту, так і медіатору. Медіатори-школярі працюють за принципом «рівний — рівному», який є дуже ефективним завдяки тому, що стосунки будуються як суб'єктно-суб'єктні.

По-четверте, ровесники в ролі медіаторів викликають у сторін конфлікту повагу та шанобливе ставлення. Спостерігаючи за врівноваженою та впевненою поведінкою медіаторів, сторони конфлікту налаштовуються на позитивне сприйняття ситуації та серйозний підхід до її розв'язання.

По-п'яте, той факт, що школярі у вирішенні конфліктної ситуації не стикаються з авторитетом дорослих, а отримують допомогу



Учасники тренінгу «Базові навички медіатора ШСРК» відтворюють проведення медіації

від ровесників, налаштовує їх на прийняття таких послуг та надання згоди на співпрацю. Дуже позитивно сприймається також те, що під час, здається, простої розмови зі своїми ровесниками конфлікт часто знаходить розв'язання.

Усі наведені аргументи свідчать на користь упровадження медіації однолітків у навчальних закладах. Безумовно, це позитивно впливатиме на загальну атмосферу стосунків у школі.

2.2. Перші кроки до створення ШСРК

Для створення ШСРК у своїй школі ініціативна група повинна:

- Встановити контакт зі шкільною адміністрацією та заповнити її в доцільності використання медіації однолітків для вирішення конфліктів (для цього орієнтовно потрібен один тиждень).
- Розповсюдити оціночні анкети серед вчителів навчального закладу (орієнтовний час — 1–2 тижні).
- Організувати презентації, присвячені медіації, для учнів (доцільно зробити протягом 2–3 тижня від початку роботи).
- Відібрати потенційних медіаторів серед учнів за допомогою анкетування в день проведення презентації.
- Провести інтерв'ю з учнями та відібрати серед них учасників тренінгу з підготовки медіаторів ШСРК (орієнтовно протягом 3–4 тижня від початку роботи).
- Затвердити дату проведення тренінгу з адміністрацією та педагогічним колективом (приблизно на 3-му тижні).
- Вирішити матеріально-технічні питання тренінгу — місце, час, транспорт, їжа тощо (3–4-й тиждень від початку роботи).
- Поінформувати учасників, а також їхніх батьків та вчителів про успішний відбір (4-й тиждень роботи).
- Провести тренінг «Базові навички медіатора шкільної служби розв'язання конфліктів» (орієнтовно 5-й тиждень).
- Видати учням-медіаторам сертифікати, що засвідчують успішне проходження тренінгу (5-й тиждень роботи).

Розпочинаючи роботу, необхідно домовитися з адміністрацією школи щодо графіку проведення інформаційних презентацій. На підготовчому етапі дуже важливо встановити дружні стосунки з дітьми, але в той же час забезпечити дисципліну в команді медіаторів.

2.3. Презентація ідеї створення ШСРК

Інформаційні презентації проводить ініціативна група, щоб ознайомити учнів з поняттям медіації та ідеєю створення служби розв'язання конфліктів у їхньому навчальному закладі. Щоб презентація про-

йшла успішно, варто розробити план, де будуть упорядковані всі кроки фасилітаторів. Відповідно до плану, треба скласти сценарій презентації, який допомагатиме фасилітаторам визначити свої ролі та слідкувати за процесом проведення заходу.

Існують певні правила щодо організації та проведення презентацій, дотримання яких забезпечить вам успіх. Щоб справити враження на аудиторію та почуватися під час проведення презентації впевнено, необхідно чудово знати та розуміти власну доповідь. Добре, коли у вас є план презентації, але якщо ви постійно підглядатимете у свої записи, робитимете тривалі паузи в промові, це може зіпсувати ваш виступ. Тож корисним буде провести репетицію, під час якої потренуватися не тільки в переказуванні змісту презентації, але й використати всі необхідні пристрої. Обов'язково скористайтеся можливістю провести репетицію презентації у приміщенні, де вона відбуватиметься.

Механічне повторення завченого тексту під час презентації — не найкращий спосіб викладу інформації. Намагайтеся розповідати, а не диктувати. Поганий вплив на аудиторію має тривалий перегляд паперів. У такі моменти слухачам здається, що ви просто не підготувались.

Для того, щоб досягти максимального ефекту від презентації, необхідно дивитися на слухачів, а не слідкувати за своїми записами; відкрито дивитися на аудиторію — ні в якому разі не розглядайте підлогу чи стелю; варто обрати кількох слухачів і дивитися на них.

На початку кожної презентації встановлюйте правила роботи з аудиторією (наприклад, не перебивати один одного; вимикати мобільні телефони та ін.). Обов'язково відрекомендуйтеся. На запитання аудиторії можна відповідати відразу, але краще на початку презентації зазначити, що на всі питання ви відповісте після презентації.

Розробка презентації у програмі Power Point



1. Презентація має бути короткою.
2. Кількість слайдів та тривалість презентації повинні бути взаємопов'язані.
3. Показ кожного слайду може дорівнювати 1 хвилині виступу доповідача. Основне правило, якого слід дотримувати-

ся, — слайд має висвітлюватися на екрані не менш ніж 10 і не більш ніж 100 секунд.

4. Використання шаблонних кольорових схем допоможе уникнути помилок під час вибору кольорових гам. Самостійне створення кольорової схеми потребує акуратності у виборі кольорових компонентів для досягнення гармонії.
5. Усі слайди мають бути однакового кольору, а їхній фон не повинен відволікати аудиторію від змісту слайда.
6. Не перевантажуйте презентацію відео- та звуковими ефектами.

Розробка презентації на ватманах (фліп-чарті)

1. Завчасно підготуйте (намалюйте та запишіть) кольорові схеми, малюнки та пункти, що допоможуть вам у викладі інформації та зроблять презентацію цікавішою.
2. Зображуйте об'єкти по ходу презентації. Кожну нову тему (підтему, питання тощо) варто розміщувати на окремому ватмані (листу фліп-чарта) так, як ви це зробили б, використовуючи Power Point презентацію.

І, насамкінець, інформаційні презентації для учнів повинні:

- проводити не більш, як два фасилітатори (ведучі), які чітко розподіляють ролі, але орієнтуються в загальному процесі та, за необхідності, можуть доповнювати один одного;
- демонструватися для невеликої групи (приблизно до 30 осіб) з метою налагодження зворотного зв'язку з аудиторією та з'ясування ставлення до медіаційного процесу;
- мати інтерактивний формат (за можливості з використанням Power Point) — щоб зацікавити аудиторію;
- включати активізуючі ігри — потрібно мати на увазі, що учнівська аудиторія погано сприймає монотонний лекційний виклад матеріалу;
- містити дискусійні запитання для визначення рівня зацікавленості цільової аудиторії та налагодження зворотного зв'язку з учнями (див. Додаток 2.1).

2.4. Відбір потенційних медіаторів

Презентація не тільки спрямована на загальне ознайомлення учнів зі специфікою медіації як процесу, а й має на меті визначити кандидатів у медіатори ШСРК. Для відбору потенційних медіаторів після завершення презентації фасилітатори проводять анкетування. Запитання анкети спрямовані на визначення бажання працювати у ШСРК, на-

явності необхідних навичок для роботи медіатором та авторитету кожного претендента серед учнів (див. Додаток 2.2).

Другий тур відбору потенційних медіаторів проходить у вигляді індивідуального інтерв'ю. Під час співбесіди визначається наявність в учня специфічних навичок для успішної роботи в ШСРК (комунікативні навички, вміння поводитися в конфліктній ситуації тощо). Інтерв'ю проводять два представники ініціативної групи, що робить відбір медіаторів більш об'єктивним. Інтерв'ю треба провести не пізніше, ніж за три дні після проведення інформаційних презентацій (див. Додаток 2.3).

За результатами проведення інтерв'ю ініціативна група відбирає кандидатів у медіатори ШСРК, після чого починається останній етап підготовки — проведення тренінгу.

2.5. Тренінг із підготовки медіаторів

Тренінг має на меті надати учням базові навички медіатора шкільної служби розв'язання конфліктів та підготувати їх до самостійного проведення шкільних медіацій. Бажано, щоб кількість учасників тренінгу була парною та ділилась на чотири — для успішного виконання вправ. Кількість тренерів теж становить чотири особи.



Тренінг «Базові навички медіатора ШСРК»

Завдання тренерської команди полягають у тому, щоб:

- 1) сформувати команду школярів-однодумців, які пропагують відновний (співробітницький) підхід до розв'язання конфліктних ситуацій;
- 2) розвинути комунікативні навички, необхідні ведучому медіації;
- 3) сформувати процедурні навички проведення медіації;
- 4) сформувати підхід до розв'язання конфліктних ситуацій, який базується на врахуванні інтересів учасників ситуації;
- 5) підготувати школярів до самостійної організації діяльності ШСРК.

Крім того, слід пам'ятати, що:

- одна сесія тренінгу повинна тривати не більш ніж 45 хвилин, інакше школярі стомляться;
- тренери повинні мати досвід роботи зі школярами або молоддю;
- необхідно включити до програми тренінгу представника(ів) штату навчального закладу, бажано залучити до співпраці кандидата на посаду координатора ШСРК.

Програма тренінгу передбачає підхід, що базується на досвіді учасників, — це дозволяє звернути особливу увагу на взаємне навчання та



Учні НВК «ЗОШ I–III ст. — ліцей» м. Жмеринка отримали сертифікати медіаторів по закінченні тренінгу «Базові навички медіатора ШСРК»

навчання через практику. Протягом усієї програми учасники мають змогу ділитися один з одним досвідом розв'язання різних конфліктних ситуацій, обдумувати такі ситуації і на практиці застосувати пропонувані нові методики реагування на них.

Тренінг бажано проводити на канікулах, адже саме в цей час учні не турбуються про навчання, не завантажені шкільними завданнями. Тренінг загалом триває близько 18 годин, його розбивають на окремі сесії, виділяючи окремі теми чи презентації. Кімната, у якій відбуватиметься тренінг, повинна добре опалюватися та провітрюватися, бути достатньо великою для проведення рухливих ігор, містити принаймні два столи і стільці (за кількістю учасників тренінгу). Важливо пам'ятати, що група складається зі школярів, які по-різному сприймають інформацію, швидкість засвоєння також може бути різною, тому тренери повинні слідкувати за тим, щоб група працювала однаково активно, а також щоб не залишалось нез'ясованих питань (див. Додаток 2.4 та Додаток 2.5).

Наприкінці тренінгу кожний учасник має можливість спробувати себе в ролі медіатора. Завдання фасилітатора — надати зворотний зв'язок таким чином, щоб спонукати учнів працювати в ШСРК і постійно вдосконалювати свої навички. Крім того, фасилітатор заповнює на кожного учасника бланк оцінки навичок медіатора (див. Додаток 2.6). Бланки передають координатору ШСРК для того, щоб він мав можливість організувати роботу служби у найефективні-



Школярі івано-франківських шкіл на тренінгу з підготовки медіаторів, с. Лімниця, Калуський р-н, Івано-Франківська обл.

ший спосіб та допомогти кожному медіатору вдосконалювати свої навички.

Після закінчення тренінгу учасники отримують сертифікат, який надає їм право проводити медіації між однолітками під наглядом координатора ШСРК або більш досвідчених медіаторів.

Щоб забезпечити серйозне ставлення учнів до роботи в службі, наприкінці тренінгу доречно пропонувати учасникам оцінити тренінг та урочисто виголосити клятву медіатора (див. Додаток 2.7 та Додаток 2.8).



Медіатор ШСРК з м. Жмеринка, НВК «ЗОШ I–III ст. — ліцей» Юля Ліхоліт презентує правила проведення медіації

Враження координатора та учнів-медіаторів

Тетяна Іванівна Касьяненко,

координатор ШСРК, ЗОШ №255, м. Київ:

Тренінг «Базові навички медіатора ШСРК» залишив після себе багато вражень. Думаю, всі учасники програми погодяться зі мною в тому, що після цих чотирьох днів ми дуже змінилися. Учні значно вирости, а тренери навчилися дивитися на певні речі по-новому. Налагоджувати роботу з підлітками на перших етапах тренінгу було дуже важко, адже кожен з них — особистість, а тому потребує індивідуального підходу. Після завершення першого робочого дня ми не знали, чи вийде з них міцна команда. Але вже на другий день, коли учні отримали велику кількість завдань для роботи в групі, коли вони краще пізнали одне одного, стали більше спілкуватися, все пішло жвавіше. Звичайно, не обійшлося без деяких труднощів. Справа в тому, що декому відразу вдалося включитися в активну роботу, а дехто нітився на фоні інших. Тому тренерам необхідно слідкувати, щоб усі учасники тренінгу взаємодіяли, висловлювали свої думки. Адже кожна точка зору є цінною та цікавою.

Можна сміливо сказати, що під час тренінгу учні змогли розкритися, стали почуватися впевнено серед своїх новоспечених друзів, відчували атмосферу довіри та взаємоповаги. Після завершення тре-



нінгу група відчула себе родиною, а це якраз є найголовнішим завданням, що постає на перших етапах роботи, — налагодження стосунків родинності та довіри в колективі.

Олександра Панченко,

медіатор ШСРК, ЗОШ №255, м. Київ:

Наш тренінг тривав 4 дні, за цей недовгий час я багато чому навчилася. Не можу сказати, що я побудувала для себе нові життєві принципи, але старі я мала змогу переосмислити. Також я навчилася по-іншому ставитися до невдач, поразок, непорозумінь та інших не надто привабливих моментів у спілкуванні та житті. Тренінг навчив мене не боятись власних поглядів, вільно висловлювати думки та їх узагальювати собою! Я вірю, що такі набуті нами під час навчання комунікативні навички, як надання зворотного зв'язку, підтримання зорового та слухового контакту, перефразування слів співрозмовника та інші, допоможуть у практиці медіатора та загалом у житті.



Денис Брагін,

медіатор ШСРК, ЗОШ №255, м. Київ:

На тренінг я приїхав дуже впевнений у собі та своїх знаннях. Здавалось, що все знаю наперед. Але на тренінгу було стільки нової, корисної та цікавої інформації, що я не встигав записувати, багато чого не розумів, часто перепитував... ми працювали дуже напружено та наполегливо... Я почав розуміти, що медіація в теорії не така вже й складна справа, необхідно лише вивчити декілька технік, опрацювати основні навички і можна приступати до роботи. Але з практичних вправ та ролевих ігор, я зрозумів, що не все так легко, як здається на перший погляд. Дуже складно було не оцінювати дії конфліктуючих сторін, вести себе нейтрально та не нав'язувати власну думку. Тренери казали, що дуже важливим є досвід проведення медіації і що все набувається з роками... На тренінгу я зрозумів, що потрібно вміти не лише слухати (колег, тренерів), а й чути, а також приймати погляди інших людей, навіть якщо вони не збігаються з моїми.



ДОДАТКИ

Додаток 2.1. Інструкція для проведення ознайомчих презентацій

1. Вступ (10 хв.)

Добрий день! Сьогодні ми хочемо ознайомити вас із проектом, спрямованим на подолання конфліктних ситуацій у школі.

Та, перш за все, давайте відрекомендуємося. Для цього ми пропонуємо таку вправу: кожен по черзі називає своє ім'я і притаманну йому рису характеру, яка починається на ту ж літеру, що й ім'я. Ми почнемо...

2. Визначення правил спільної роботи (5 хв.)

А тепер, давайте, визначимо основні правила нашої роботи.

I. Ми даємо можливість висловитися всім охочим, тому не перебиваймо один одного.

II. Також просимо вас піднімати руку, якщо ви хочете висловитися.

III. I, будь-ласка, вимкніть мобільні телефони.

Можливо, ви маєте ще якісь пропозиції?

3. Мета зустрічі (10 хв.)

Власне, ми б хотіли розповісти про наш проект. Він називається Шкільна служба розв'язання конфліктів. Мета проекту — створення служби розв'язання конфліктів для ефективного вирішення конфліктних ситуацій, що виникають у школі. Основними завданнями нашої сьогоднішньої зустрічі є надати вичерпну інформацію про цей проект та запропонувати вам долучитися до роботи в ньому.

4. Ситуація для обговорення (10 хв.)

Тепер, щоб усім було цікаво, уявімо ситуацію, яка, можливо, траплялася й у вашому класі. Ваше завдання — уважно слухати. Отже, історія про двох однокласниць — Олю та Віку. Віка отримала в подарунок на день народження дуже цікаву і дорогу книгу, яку вона постійно носила з собою до школи. Оля була серед тих учнів, які дуже хотіли взяти у Віки книжку, щоб прочитати її. Крім того, Оля часто чула, як Віка на перерві переповідала в подробицях сюжет книги друзям. І якось Оля попросила у Віки книгу на деякий час, на що Віка відпові-

ла, що не може дати книгу, бо сама її ще не дочитала. Оля обурилася з приводу жадібності Віки, зазначивши, що чула, як та розповідає всім сюжет книги, і пішла ні з чим. Наступного дня Віка з'ясувала, що книга кудись пропала. Після довгих пошуків вона все-таки знайшла книгу в тому кабінеті, де проходив попередній урок. Книга була пом'ята і зіпсована. Віка пожалілася класному керівникові і звинуватила в усьому Олю...

Чи виникали подібні ситуації у вашому класі? Як, на вашу думку, можна розв'язати цю ситуацію? Що могли б зробити її учасники?

Насправді існує три підходи до розв'язання конфліктів: керування силою, законом або інтересами. Давайте обговоримо переваги та недоліки кожного з підходів. Які можливі наслідки застосування того чи іншого підходу в такій ситуації?...

То який з цих трьох підходів вам подобається найбільше? Дійсно, найкращим з-поміж усіх інших вважається спосіб розв'язання конфлікту з урахуванням інтересів учасників. І саме до такого підходу належить той спосіб вирішення конфліктів, який ми сьогодні хочемо запропонувати вашій увазі. Він називається «медіація».

5. Перегляд фільму (20 хв.)

Краще один раз побачити, ніж сто разів почути. Тому ми підготували фільм, у якому ви побачите, що ж таке медіація на практиці...

/фільм/

6. Обговорення переглянутого (15 хв.)

Отже, ви побачили, як школярі мають змогу розв'язувати свої конфлікти шляхом медіації. Які у вас враження від переглянутого матеріалу? Власне, що ж таке медіація? Медіація — це процес врегулювання конфліктів за допомогою участі нейтральної незацікавленої сторони — медіатора.

Медіатор — спеціально підготовлений посередник у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони і допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Якими, на вашу думку, є особливості проведення успішної медіації? *(Перезфразовуючи відповіді учнів, записати їх на дошці, потім — звірити їх зі слайдом «Принципи медіації»).*

7. Групова вправа на співробітництво (5 хв.)

Зараз ми пропонуємо вам пограти у гру. Ви маєте розділитися на пари. Ваше завдання — першим покласти зовнішній бік кисті партнера на стіл. Та пара, яка зможе протягом 30 секунд зробити це найбільшу кількість разів, виграє «M&M's».

/гра/

Питання до того, хто «переміг» партнера найбільшу кількість разів: як ти вважаєш, ти переміг сам, чи все-таки виграла ваша пара? Як вам вдалося виграти?

Наша вправа показала те, наскільки корисним є співробітництво обох сторін на шляху до розв'язання певної проблеми. Так само співробітництво є необхідною умовою для вирішення конфліктної ситуації, зокрема за допомогою медіації.

8. Презентація ідеї створення ШСРК у школі (10 хв.)

На базі вашого навчального закладу ми прагнемо відкрити ШСРК. Медіатори центру будуть відібрані з-поміж вас, а отже, проводити медіації в разі виникнення конфліктів у вашій школі зможете ви самі. Наше завдання полягає в тому, щоб навчити вас і організувати роботу служби. Така робота допоможе вам набути цікавий і корисний досвід. Кроки діяльності:

1. Відбір та підготовка учнів-медіаторів;
2. Створення шкільного Центру розв'язання конфліктів:
 - поширення інформації;
 - проведення медіацій.
3. Підбиття підсумків.

9. Анкетування учнів (10 хв.)

Зараз ми пропонуємо вам заповнити анкети. Питання до класу: чи всі погоджуються заповнити анкети? Ви маєте право не заповнювати анкети, якщо не хочете.

Додаток 2.2.**Анкета для відбору потенційних медіаторів**

1. Прізвище, ім'я, по батькові _____
2. Мені _____ років, навчаюся в _____ класі.
3. Уявіть ситуацію, що двоє Ваших друзів посварилися. Якою буде Ваша поведінка? (*Оберіть один варіант*).
 - a. Поговорю з кожним із них і запропоную їм поговорити одне з одним.
 - b. Підтримаю того, хто, на мою думку, правий.
 - c. Буду спілкуватися з обома і робити вигляд, ніби нічого не сталося. Не втручатимусь у їхню сварку, нехай розбираються самі.
4. Чи брали/ берете Ви участь у житті школи поза навчальним процесом? Якщо так, то що саме (шкільна газета, самоврядування, музичний гурт тощо) і які основні функції Ви там виконуєте?
 - a. Так. (Де саме?)
 - b. Ні, я не беру участі в житті школи поза навчальним процесом.
5. Щойно Ви переглянули фільм про медіацію у школі. Якими трьома найважливішими навичками, на Вашу думку, повинен володіти медіатор-посередник?
 - a.
 - b.
 - c.
6. Як Ви вважаєте, чи могли б Ви бути медіатором — посередником у конфліктній ситуації? (*Оберіть один варіант*)
 - a. Так.
 - b. Ні.
 - c. Не визначився.
7. Хто з Вашого класу/ паралелі має необхідні здібності й авторитет для того, щоби бути медіатором — посередником у конфліктній ситуації? (Напишіть прізвище, ім'я та клас).
 - 1.
 - 2.
 - 3.

Додаток 2.3.**Бланк інтерв'ю для відбору потенційних медіаторів**

Ім'я інтерв'юера _____
 Ім'я претендента _____
 Контактні дані претендента: _____ клас;
 домашня адреса _____ ;
 телефон _____ ; мобільний тел. _____ ;
 e-mail _____
 Дата проведення інтерв'ю _____

№	Питання	Бали
1	<i>Досвід участі у житті школи поза навчальним процесом (виберіть один з пропонованих варіантів або/і додайте свій)</i>	
	немає досвіду	0
	шкільне самоврядування	2
		1
		1
2	<i>Досвід волонтерської діяльності</i>	
	немає досвіду	0
	є досвід	2
3	<i>Час, який претендент може приділити навчанню (тренінгам) і проведенню медіації в ШСРК, _____ годин.</i>	
	Відповідь коротка, без деталізації. У претендента відсутня реальна зацікавленість у поєднанні навчання і проведення медіації у Шкільному центрі розв'язання конфліктів.	0
	Відповідь містить певні подробиці шкільного розкладу і думки претендента щодо того, як медіація може у нього вписатися.	2
	Відповідь деталізована. Свідчить про те, що претендент розглядав цю проблему з різних боків, серйозно її проаналізував і розуміє, як зможе поєднати навчання і проведення медіації або реорганізувати свій шкільний графік, щоб включити до нього медіацію.	3
4	<i>Зацікавленість у проведенні медіації у школі</i>	
	Відсутність певної відповіді.	0

ШКІЛЬНА СЛУЖБА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ: ДОСВІД УПРОВАДЖЕННЯ

№	Питання	Бали
	Зацікавлення новою сферою діяльності, відповідь на кшталт «мені просто цікаво подивитись, що це таке».	1
	Отримання особистої вигоди: підвищення статусу в очах однолітків, заохочення від вчителів тощо.	2
	Прагнення реалізувати свої навички, потенціал, підвищити свій інтелектуальний рівень.	3
	Громадська робота, бажання оволодіти навичками розв'язання конфліктів.	4
	Гуманізм, віра в ефективність медіації як способу розв'язання конфліктів.	5
5	<i>Розуміння навичок та якостей, які необхідні медіатору для його діяльності (по 1 балу за відповіді, які є в принципі правильними, але не вказані нижче)</i>	
	емпатія	2
	комунікативні навички	2
	нейтральність	2
	безоціночність	2
	уміння слухати	2
	навички аналітичної роботи	2
	повага до співрозмовника	2
	авторитетність і вміння переконувати	2
	толерантність	2
	доброзичливість	1
		1
		1
6	<i>Наявність емпатії (оцінюється на основі характеристики, яку претендент дає стосовно можливих переживань учасників конфлікту, задача 1)</i>	
	гнів	2
	сором	2
	ображена гідність	2
	бажання «справедливості»	2
	обурення	2
	розчарування в однокласниках	1
6А	<i>Також додаткові адекватні варіанти відповідей</i>	
		1

Розділ 2. ЯК СТВОРИТИ ШКІЛЬНУ СЛУЖБУ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ?

№	Питання	Бали
		1
		1
		1
6Б	<i>Наскільки легко і вільно претендент оперує поняттями, які характеризують переживання учасників конфлікту (від 1 до 5 балів)</i>	
7	<i>Неоціночне сприйняття (на основі відповіді на запитання «хто в цій ситуації правий?», задача 1)</i>	
	Претендент однозначно дає відповідь на запитання.	0
	Претендент намагається аналізувати ситуацію з різних боків, наводить аргументи на користь обох сторін.	3
	Претендент приходить до висновку, що в даній ситуації важко визначити, хто був винен.	5
8	<i>Підхід до вирішення конфліктів (який стиль поведінки у конфліктній ситуації, яку ви запропонували змодельовати, продемонстрував претендент? Задача 2)</i>	
	боротьба (суперництво)	1
	уникання конфлікту	2
	поступливість	2
	компромісне рішення	3
	співробітництво	4
9	<i>Додаткові навички, які, на думку претендента, могли б бути корисними у створенні Шкільного центру розв'язання конфліктів</i>	
	малювання	2
	літературні навички	2
		2
		2
10	<i>Оцініть продемонстровані претендентом комунікативні навички, від 0 (дуже погано) до 5 (дуже добре)</i>	
11	<i>Оцініть презентабельність і враження, яке справив на вас претендент як співбесідник, від 0 (дуже погано) до 5 (дуже добре)</i>	
	Загальна кількість набраних балів	

Задача 1

Марина попросила у своєї однокласниці Олі почитати нову модну книжку, на яку в самої не вистачило грошей. Оля відмовила, мотивуючи це тим, що сама ще її не прочитала. Хоча Марина стверджувала, що чула, як Оля хвалилася друзям, що вже прочитала книжку.

Наступного дня в Олі з сумки зникла ця книжка. Дівчина підійшла до Марини з вимогою повернути книжку, називаючи її крадійкою на очах у всього класу. Марина відкидала звинувачення. Оля звернулася до класного керівника, після 10 хвилин пошуків книжку знайшли на підлозі іншого класу, де у дівчат нещодавно був урок.

Марина вимагає вибачень, а Оля продовжує її звинувачувати, стверджуючи, що Марина злякалася і підкинула книжку ще й забруднивши її.

Опишіть, будь ласка, можливі переживання кожного з учасників конфлікту.

Питання: «Хто в цій ситуації правий?» Дайте, будь ласка, характеристику кожному з персонажів цієї історії.

Задача 2

Уявіть собі, що ви дали однокласникові, з яким у вас гарні стосунки, свій конспект з історії. Цей зошит не знадобиться вам найближчими днями. Минув майже тиждень, проте однокласник не повернув конспект, хоча обіцяв це зробити наступного ж дня. Хоча вам і не конче потрібен цей зошит, та вас дратує, що однокласник робить вигляд, ніби нічого не сталося. Крім того, незабаром контрольна робота з історії.

Як ви будете діяти в такій ситуації?

Додаток 2.4.**Програма тренінгу «Базові навички медіатора ШСРК»****ДЕНЬ ПЕРШИЙ**

Час	Діяльність	Мета	Матеріали
10:00–10:25	Знайомство. Вправа «Клубок» або «Важливі уроки життя» (за вибором фасилітатора).	Надання учасникам можливості познайомитися один з одним, створення дружньої атмосфери, вдосконалення навичок уважного слухання.	Клубок ниток або матеріали «Важливі уроки життя».
10:25–10:45	Очікування учасників. Вправа «Береги надій» або «Пісочний годинник» (за вибором фасилітатора).	З'ясування очікувань і побоювань учасників, того, наскільки очікування співпадають із загальною метою тренінгу.	Фліп-чарт, маркери, стікери, ручки для кожного учасника.
10:45–11:00	ПЕРЕРВА		
11:00–11:15	Мета тренінгу. Організаційні питання.	Визначення спільної мети та завдань тренінгу, що були поставлені командою фасилітаторів. Вирішення організаційних питань.	Фліп-чарт, маркери.
11:15–11:30	Вправа «Таємний друг».	Налагодження товариських стосунків у команді учасників.	Стікери, маркери, капелюх.
11:30–11:45	Вправа «Дружня пошта».	Розвиток комунікації в групі.	Конверти, скотч, маркери, клей, кольоровий папір.
11:45–12:00	ПЕРЕРВА		
12:00–12:15	Правила спільної роботи. Техніка «Паркування».	Налагодження роботи з ефективним використанням часу, спільне вироблення правил поведінки учасників в групі.	Фліп-чарт, маркери, скотч.

ШКІЛЬНА СЛУЖБА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ: ДОСВІД УПРОВАДЖЕННЯ

Час	Діяльність	Мета	Матеріали
12:15–12:20	Активізуюча гра «Палиця».	Налагодження співробітництва, продуктивної діяльності в групі.	Палиця для кожної підгрупи учасників.
12:20–12:45	Визначення поняття «конфлікт». Вправа «Намалюй конфлікт».	З'ясування поняття «конфлікт».	Фліп-чарт, маркери, аркуш А4 для кожного учасника.
12:45–13:00	ПЕРЕРВА		
13:00–13:25	Робота з упередженнями. Вправа «Пограбування магазину».	Надання учасникам інформації про процес формування упереджень та способи запобігання формуванню упереджень.	Матеріали «Пограбування магазину», фліп-чарт, ручки, маркери.
13:25–13:40	Розуміння причин виникнення конфлікту. Історія, розказана Вовком.	Розуміння впливу упереджень та відсутності інформації на виникнення конфлікту.	Фліп-чарт, маркери, інформаційне повідомлення «Історія, розказана Вовком».
13:40–13:45	Формування упереджень (закінчення). Вправа «Картинки-перевертні».	Формування розуміння наявності різних «правильних» точок зору в конфлікті.	Матеріали тесту «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації», ручки.
13:45–14:00	Особливості поведінки в конфліктних ситуаціях. Тест.	Визначення стилю поведінки кожного учасника в конфліктних ситуаціях.	Роздаткові матеріали з тестами, ключ до тесту, ручки.
14:00–16:00	ОБІД, ВІДПОЧИНОК		
16:00–16:30	Підходи до розв'язання конфліктів. Мозковий штурм, робота в групах. Вправа «Шкільна форма».	Визначення підходів до розв'язання конфліктів, розуміння переваг та недоліків кожного з підходів.	Фліп-чарт, маркери, матеріали «Шкільна форма».
16:30–16:45	Позиції та інтереси. Ситуація «Дві сестри». Схема «Айсберг».	Розуміння інтересів сторін і їх відмінностей від позицій.	Матеріали: «Дві сестри», схема «Айсберг»; фліп-чарт, маркери.

Розділ 2. ЯК СТВОРИТИ ШКІЛЬНУ СЛУЖБУ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ?

Час	Діяльність	Мета	Матеріали
16:45–17:00	ПЕРЕРВА		
17:00–17:15	Вправа «Мавпенята».	Налагодження зв'язків між учасниками, встановлення позитивної робочої атмосфери, емоційне розвантаження.	
17:15–17:45	Вирішення конфліктів. Стратегія «Виграш-виграш».	Ознайомлення зі стратегією «Виграш — виграш», яка сприяє задоволенню інтересів обох сторін конфлікту.	Матеріали «Виграш — виграш», ручки.
17:45–18:00	ПЕРЕРВА		
18:00–18:20	Інформаційне повідомлення. Техніка «Я-твердження».	Формування розуміння способу формування власних інтересів у такий спосіб, щоб бути почутим іншою особою.	Сценарій ролівої гри; фліп-чарт з презентацією «Я-твердження».
18:20–18:50	Техніка «Я-твердження» (продовження).	Відпрацювання навички формування «Я-твердження».	Матеріали: вправа «Я-твердження», ручки, м'яка іграшка або м'яч.
18:50–19:00	Підсумки дня. Вправа «Ми сьогодні».	Підбиття підсумків, пригадування важливих подій минулого дня.	Матеріали «Смайлики», фліп-чарт, маркери, ножиці, скотч.

ДЕНЬ ДРУГИЙ

Час	Діяльність	Мета	Матеріали
10:00–10:15	Підсумок попереднього дня. Вправа «Шпигунський звіт».	Пригадати вивчений матеріал, підготуватися до робочого дня.	

Час	Діяльність	Мета	Матеріали
10:15–10:45	Коло цінностей/ презентаційне Коло. Історія та правила.	Надати учасникам інформацію щодо історії застосування Кіл у світових та вітчизняних традиціях прийняття рішень; ознайомити учасників з правилами Кола.	Мовник / Братина, фліп-чарт з записаними правилами Кола.
10:45–11:00	ПЕРЕРВА		
11:00–11:45	Коло цінностей/ презентаційне Коло. Продовження.	Набуття учасниками особистого досвіду участі в Колі. З'ясування цінностей та переваг Кола.	Фліп-чарт, маркери, Мовник/ Братина.
12:45–13:00	ПЕРЕРВА		
13:00–13:20	Перегляд презентаційного фільму (або демонстрація процедури медіації).	Ознайомлення з принципами і структурою медіації. Розуміння учасниками етапів медіації.	Блокноти та ручки. Екран, мультимедійний проектор, ноутбук або сценарій медіації.
13:20–14:00	Етапи медіації. Пазл, обговорення.	Сформувати розуміння процесу медіації.	Матеріали «Етапи медіації», скотч, ножиці.
14:00–16:00	ОБІД, ВІДПОЧИНОК		
16:00–16:45	Вправа «Принципи медіації».	Визначення принципів медіації та їх значення.	Фліп-чарт, маркери.
16:45–17:00	ПЕРЕРВА		
17:00–17:30	Комунікативні навички медіатора. Активне слухання. Вправа «Цікава історія». Мозковий штурм «Техніки активного слухання».	Формування знань щодо комунікативних навичок, необхідних медіатору; надання інформації про важливість застосування навичок активного слухання.	Фліп-чарт, маркери.
17:30–17:45	ПЕРЕРВА		

Час	Діяльність	Мета	Матеріали
17:45–18:00	Техніка «Кільце».	Презентація техніки «Кільце» як однієї з основних комунікативних технік в процесі медіації.	Фліп-чарт зі схемою техніки «Кільце».
17:45–18:00	Відкриті та закриті запитання. Вправа «Коректор».	Обговорення важливості відкритих питань в медіації, їх відмінність від закритих. Тренування навички формулювання відкритих питань.	Матеріали «Закриті — відкриті питання», м'яка іграшка або м'яч.
18:00–19:00	Підсумки дня. Вправа «Ми сьогодні».	Підбиття підсумків, пригадування важливих подій минулого дня.	Мовник/ Братина, матеріали «Смайлики», фліп-чарт, маркери, ножиці, скотч або клей.

ДЕНЬ ТРЕТІЙ

Час	Діяльність	Мета	Матеріали
10:00–10:15	Огляд минулого дня. Вправа з м'якою іграшкою.	Пригадати вивчений матеріал, підготуватися до робочого дня.	М'яка іграшка.
10:15–11:00	Комунікативні навички. Вправа «Відпрацювання навичок перефразування та уточнення».	Оволодіння навичками перефразування і уточнення, удосконалення вміння уважно слухати і правильно розуміти співрозмовника.	Матеріали «Перефразування та уточнення», м'яка іграшка або м'яч.
11:00–11:15	ПЕРЕРВА		
11:15–11:45	Історія «Велик Іванка».	Вдосконалення навичок уважного слухання і висловлювання власних думок. Демонстрація «викривлення» змісту повідомлень під час їх передачі.	Матеріали «Велик Іванка».
11:45–11:50	Техніка «Кільце» (закінчення).	Підбиття підсумків роботи з комунікативними навичками медіатора.	Фліп-чарт зі схемою техніки «Кільце».
11:50–12:00	ПЕРЕРВА		

Час	Діяльність	Мета	Матеріали
12:00–12:40	Сценарій медіатора.	Детальний огляд усіх стадій медіації та дій медіатора на кожній із них.	Картки з назвами етапів і технік, фліп-чарт, маркери, скотч.
12:40–13:10	Робота над «Вступним словом медіатора».	Складання власного вступного слова.	Папір А4, ручки.
13:10–13:20	Активізуюча гра «Вузлики».	Створення атмосфери співпраці.	
13:20–13:40	Вправа «Тайська арифметика». Мозковий штурм «Правила зворотного зв'язку».	Відпрацювання навички надання зворотного зв'язку.	Фліп-чарт, маркери.
13:40–14:00	Інформація про проведення «Вертушки».	Інформування групи про процедуру рольових ігор «Вертушка».	Схема проведення «Вертушки» на фліп-чарті.
14:00–16:00	ОБІД, ВІДПОЧИНОК		
16:00–17:45	Вправа «Вертушка».	Відпрацювання навичок ведення процедури медіації.	Сценарії рольових ігор, бланки оцінки медіаторів.
17:45–18:00	ПЕРЕРВА		
18:00–18:30	Аналіз досвіду ведення процедури медіації. Групове обговорення.	Обговорення досягнень та труднощів під час проведення медіації.	Мовник/ Братина, фліп-чарт, маркери.
18:30–18:40	Трикутник успіху медіації. Презентація.	Розуміння основ успішного проведення медіації, виділення важливих деталей процедури.	Фліп-чарт з презентацією «Трикутника успіху медіації».
18:40–18:50	Портрет медіатора (завдання додому).	Визначення рис, які сприяють формуванню довіри до медіатора.	Фліп-чарт, маркери, олівці, ластик.
18:50–19:00	Підсумки дня. Вправа «Ми сьогодні».	Підбиття підсумків, пригадування важливих подій минулого дня.	Фліп-чарт, маркери, «смайлики», ножиці, скотч.

ДЕНЬ ЧЕТВЕРТИЙ

Час	Діяльність	Мета	Матеріали
10:00–10:30	Вправа «Моя гордість».	Огляд минулого дня, надання можливості учасникам спробувати себе в ролі Хранителя Кола.	Мовник/ Братина.
10:30–10:50	Портрет медіатора. Презентація домашнього завдання.	Визначення рис, які сприяють формуванню довіри до медіатора.	Фліп-чарт, маркери, скотч.
10:50–11:00	ПЕРЕРВА		
11:00–11:30	Вправа «Етичні дилеми».	Обговорення етичних дилем, що можуть виникати в процесі роботи.	Фліп-чарт, маркери, історії з етичними дилемами.
11:30–11:50	Вправа «Колаж нашої служби».	Формування команди, відображення учасниками бачення своєї ШСРК.	Фліп-чарт, молодіжні журнали, клей, фломастери, маркери, олівці, ножиці, скотч.
11:50–12:00	ПЕРЕРВА		
12:00–13:00	Вправа «Колаж нашої служби». Продовження.	Презентація колажу.	Скотч.
12:45–13:00	ПЕРЕРВА		
13:00–14:00	Планування роботи ШСРК. Вправа «Наступні кроки».	Презентація виконаної роботи в групах.	Фліп-чарт.
14:00–15:00	ОБІД		
15:00–16:00	Робота з очікуваннями та сумнівами учасників. Оцінка тренінгу. Заключне Коло. Вручення сертифікатів.	Робота з очікуваннями та сумнівами учасників, оцінка тренінгу, насаження учасників на подальшу роботу.	Фліп-чарт з «Берегами надій» (або «Пісочним годинником»), Мовник/ Братина, сертифікати.

Додаток 2.5.

Інструкція для фасилітатора тренінгу «Базові навички медіатора ШСРК»

ДЕНЬ 1

Знайомство. Вправа «Клубок» або «Важливі уроки життя» (за вибором фасилітатора)

Час — 25 хвилин.

Мета: надання учасникам можливості познайомитися один з одним, створення дружньої атмосфери, вдосконалення навичок уважного слухання.

Інструкція. Вправа «Клубок».

Матеріали: клубок ниток.

Запросіть учасників стати в коло. Поясніть, що кожен матиме можливість перекинути клубок ниток незнайомому (або добре знайомому) учаснику, не випускаючи з рук свій кінець нитки. Продемонструйте це: киньте комусь клубок, відрекомендуйтеся та розкажіть коротко про себе, чим цікавитесь, чим полюбляєте займатися. (Не забувайте при цьому тримати кінець нитки в руках!). Продовжуйте гру до того часу, доки всі учасники не будуть залучені до «комунікаційної павутинки».

Зпитання для обговорення:

- Що ви можете сказати про «комунікаційну павутину»? (Тягнеться від одного до іншого; інколи може призвести до плутанини).
- Що станеться, якщо я потягну свій кінець пряжі? (Інші відчують деякий тиск).
- Що відчують інші, коли один з учасників роздратований або засмучений?

Після цього гра продовжується, але в зворотному напрямку — починає водити той, хто спіймав клубок останнім. Коли він передає клубок іншому учасникові, то намагається згадати його ім'я та хобі.

Зпитання для обговорення:

- Що ви відчували, коли приєдналися до кола?
- Що відчуваєте зараз?

Інструкція. Вправа «Важливі уроки життя».

Матеріали: зошит учасника — матеріали «Важливі уроки життя».

Попросіть учасників ознайомитися з висловами, запропонованими у вправі «Важливі уроки життя». Дайте час для того, щоб усі прочитали та обрали один вислів, який їм здається на даний момент найбільш актуальними. Після цього кожен з учасників коротко відрекомендується та говорить про те, який з уроків він обрав і чому саме цей.

Зпитання для обговорення:

- Чи сподобалась така форма знайомства?
- Які висновки можна зробити після того, як ми вислухали всіх учасників?
- Чому, на ваш погляд, ми обрали саме таку форму знайомства?
- Чому, на вашу думку, деякі з вас обрали однакові вислови? (Різні люди, але спільні цінності).
- Яке значення цінностей під час вирішення конфліктів?

Інформація для фасилітатора «Важливі уроки життя»

Твердження:

- *Важливо не те, що з нами трапилось, а те, як ми вийшли з ситуації, що склалася.*
- *Зреагувати набагато легше, аніж подумати.*
- *Ми відповідальні за свої вчинки, незалежно від того, які почуття ми переживаємо стосовно них.*
- *Ніколи не варто говорити дитині, що її мрії безглузді та нереальні. Складно придумати щось більш трагічне та образливе, якщо вона вам повірить.*
- *Довіра будується роками, а руйнується протягом кількох секунд.*
- *Важливо не те, що ти маєш у житті, а те, хто поруч із тобою.*
- *Простіше запалити одну маленьку свічку, ніж проклинати темін.*
- *Двоє можуть одночасно дивитись на одну і ту саму річ, але бачити децю абсолютно протилежне.*
- *Багато говорити і багато сказати — це не одне і те ж саме.*
- *Чим чесніша людина, тим менше вона підозрює інших в нечесності.*
- *Краще розумно мовчати, ніж нерозумно говорити.*
- *Дружба закінчується там, де починається недовіра.*
- *Перемагає лише той, хто вірить.*
- *Ми не стільки потребуємо допомоги від друзів, скільки впевненості, що ми її отримаємо.*
- *Чудеса стаються там, де в них вірять, і чим більше вірять, тим частіше вони стаються.*
- *Найкращий спосіб зробити дітей хорошими — це зробити їх щасливими.*
- *Щоб повірити в добро, треба почати його робити.*

Очікування учасників. Вправа «Береги надій» або «Пісочний годинник» (за вибором фасилітатора)

Час — 20 хвилин.

Мета: з'ясування очікувань і побоювань учасників, а також того, наскільки очікування співпадають із загальною метою тренінгу.

Інструкція. Вправа «Береги надії».

Матеріали: фліп-чарт, маркери, стікери (у вигляді «квіточок» та «камінців»), ручки для кожного учасника.

Для цієї вправи необхідно підготувати фліп-чарт, де зображено річку з двома берегами та підводними рифами у воді. На одному з берегів учасники прикріплюють стікери («квіточки»), на яких написані їхні очікування від тренінгу, на місці рифів вони пишуть переживання або ті ситуації, з якими вони бояться зіткнутися під час тренінгу (стікери «камінці»).

Інструкція. Вправа «Пісочний годинник».

Матеріали: фліп-чарт, маркери, стікери, ручки для кожного учасника.

На фліп-чарті намальовано пісочний годинник. Учасники на стікерах пишуть свої очікування від тренінгу, потім підходять до фліп-чарту, читають голос та прикріплюють до верхньої частини пісочного годинника.

Мета тренінгу. Організаційні питання

Час — 15 хвилин.

Мета: визначення спільної мети та завдань тренінгу, поставлених командою фасилітаторів. Вирішення організаційних питань.

Інструкція. Мета тренінгу, організаційні питання.

Матеріали: фліп-чарт, маркери.

Мета та завдання тренінгу можуть бути представлені в Power Point або записані на фліп-чарті у вигляді презентації. До визначення мети та завдань можливо залучити учасників групи (надати їм можливість щось додати до списку та обґрунтувати свою пропозицію).

Інформація для фасилітатора. Мета та завдання тренінгу

Мета цього тренінгу — підготувати учасників до самостійного проведення шкільних медіацій у шкільних службах розв'язання конфліктів.

Завдання, які ставить перед собою команда фасилітаторів, є такими:

- 1) сформувати команду школярів-однодумців — активістів руху за використання співробітницького підходу, який базується на інтересах учасників конфлікту, під час розв'язання конфліктних ситуацій;
- 2) розвинути комунікативні навички, необхідні в роботі ведучого медіації;
- 3) сформувати процедурні навички проведення медіації;

- 4) сформувавши підхід до розв'язання конфліктних ситуацій, який базується на врахуванні інтересів учасників цієї ситуації;
- 5) підготувати школярів до самостійної організації шкільної служби розв'язання конфліктів.

У цій програмі використовується підхід, що базується на досвіді учасників, — це дає змогу звернути особливу увагу на взаємне навчання та навчання через практику. Протягом усієї програми учасники матимуть змогу ділитися один з одним досвідом розв'язання різних конфліктних ситуацій, обдумувати ці ситуації і на практиці застосувати пропоновані навички та методики реагування на такі ситуації.

Вправа «Таємний друг»

Час — 15 хвилин.

Мета: налагодження товариських стосунків у команді учасників.

Інструкція. Вправа «Таємний друг».

Матеріали: стікери, маркери, капелюх або пакет.

Тренери пишуть імена учасників на клаптиках паперу і складають їх у капелюх або пакет. Кожен з учасників витягає один папірець з іменем свого «таємного друга», якому він повинен робити приємні сюрпризи протягом усього тренінгу. Вправа спрямована на зближення учасників тренінгу та встановлення дружньої атмосфери. Наприкінці тренінгу учасники розказують, кому вони були «таємним другом», і дякують один одному за підтримку.

Вправа «Дружня пошта»

Час — 15 хвилин.

Мета: розвиток комунікації в групі.

Інструкція. Вправа «Дружня пошта».

Матеріали: конверти, скотч, маркери, клей, кольоровий папір.

Кожен учасник отримує конверт, на якому пише своє ім'я та прикрашає конверт. Потім усі конверти за допомогою скотчу прикріплюють на стіні. Тепер це особисті поштові скриньки. Кожен з учасників має можливість обмінюватися з іншими невеличкими повідомленнями за допомогою такої скриньки. Останнього дня учасники не мають права перевіряти свої скриньки, натомість вони мають написати кожному листу «на пам'ять». Наприкінці тренінгу, фасилітатор заклеює конверти і роздає їх учасникам — вони можуть їх відкрити вдома.

Правила спільної роботи. Техніка «Паркування»

Час — 15 хвилин.

Мета: налагодження роботи з ефективним використанням часу і спільне вироблення правил поведінки учасників у групі.

Інструкція. Правила спільної роботи. Техніка «Паркування».

Матеріали: фліп-чарт, маркери, скотч.

Фасилітатор пише на фліп-чарті 2–3 правила, які вважає доречними для поліпшення умов роботи на тренінгу. Потім він пропонує учасникам доповнити список важливими на їхній погляд правилами.

Після складання списку важливо запитати учасників, чи згодні вони дотримуватися даних правил. Також можна запропонувати учасникам поставити свої підписи на фліп-чарті з правилами. Список с правилами закріплюють на стіну так, щоб усі його бачили і могли слідувати за дотриманням дисципліни.

Фасилітатор презентує техніку «Паркування» — для роботи з запитаннями групи. На стіну прикріплюють листок фліп-чарту, підписаний «Паркування». Якщо в процесі обговорення в учасників виникає запитання, відповісти на яке не вистачає часу або яке стосується теми, котра ще не розглядалася, воно записується «на паркування» (можна перед кожним запитанням малювати машинку), і в кінці дня або в інший зручний час до нього можна повернутися і розглянути детально.

Активізуюча гра «Палиця»

Час — 5 хвилин.

Мета: налагодження співробітництва, продуктивної діяльності в групі.

Інструкція. Активізуюча гра «Палиця».

Матеріали: палиця для кожної підгрупи учасників.

Фасилітатор об'єднує учасників у групи по шість осіб. Учасники стають по троє у дві шеренги одна навпроти одної, простягають уперед руки з виставленими вказівними пальцями. Фасилітатор кладе на пальці учасників довгу палицю. Завдання учасників — не відриваючи пальці від палиці, обережно покласти її на підлогу. Важливо зазначити, що учасники не мають права дорікати один одному, застосовувати силу тощо.

Якщо поділитися на більшу кількість підгруп, то цю вправу можна проводити у вигляді змагання.

Запитання для обговорення:

- Чи сподобалась вам ця гра, чому?
- Які висновки можна зробити на основі цієї гри?
- Що допомогло вам упоратись із завданням?

Визначення поняття «конфлікт». Вправа «Намалюй конфлікт»

Час — 25 хвилин.

Мета: з'ясування поняття «конфлікт».

Інструкція. *Визначення поняття «конфлікт».*

Матеріали: фліп-чарт, маркери, папір А4 для кожного учасника.

Учасники отримують аркуші паперу, на яких їм пропонується намалювати картину або будь-який малюнок, що асоціюється з понят-

тям «конфлікт». Після завершення роботи кожен презентує її, пояснюючи, що означає малюнок і чому він асоціюється з конфліктом. Фасилітатор записує ключові асоціації на фліп-чарті.

Після дискусії можна підбити підсумки про суть конфлікту, його позитивні та негативні сторони. Конфлікт постійно існує в житті, але наша реакція на нього зумовлена нашим попереднім досвідом. Не сам конфлікт є проблемою, а те, як ми на нього реагуємо. Якщо ми вважаємо, що конфлікт є загрозою, то реагуємо відповідно. Якщо ж знаємо, що конфлікт може привести до подолання суперечностей, то ставимося до нього більш конструктивно і спокійно. Крім того, наша реакція на конфлікт залежить від того, наскільки ми вміємо його розв'язувати, і цьому треба вчитися.

Запитання для обговорення:

- Що спільного мають ваші асоціації з поняттям «конфлікт»?
- Чому слово «конфлікт» набуває переважно негативного значення?
- Чому ви вважаєте конфлікт позитивним поняттям?

Робота з упередженнями. Вправа «Пограбування магазину»

Час — 25 хвилин.

Мета: надання учасникам інформації про процес формування упереджень та способи запобігання формуванню упереджень.

Інструкція. *Вправа «Пограбування магазину».*

Матеріали: зошит учасника — матеріали «Пограбування магазину», фліп-чарт, ручки, маркери.

Учасники отримують завдання ознайомитися з сюжетом, прочитавши історію уважно один раз. Після цього вони повинні розглянути твердження, пов'язані з сюжетом, та визначити, які твердження є правдою (П), які — неправдою (Н), або обрати «?», що означає невизначеність.

Насправді майже всі твердження можна піддати сумніву. Вправа спрямована на виявлення упереджень. Частіше за все упередження формуються шляхом своєрідної драбини за такою формулою: доступні дані → вибіркоче сприйняття → умовивід → висновки → дії. Мета вправи — надати інформацію про те, як уникати упереджень, знаючи, з яких компонентів вони формуються.

Запитання для обговорення:

- Чому формуються упередження?
- Як запобігти формуванню упереджень?

Інформація для фасилітатора «Пограбування магазину»

Сюжет:

Після того, як підприємець вимкнув світло в магазині, з'явилася людина і почала вимагати гроші. Власник магазину відкрив касу, її

вміст було вилучено, і невідомий швидко залишив магазин. Про цей факт терміново був повідомлений офіцер поліції.

Твердження:

1	Людина з'явилася після того, як підприємець виключив світло у своєму магазині.	П	Н	?
2	Грабіжник був чоловіком.	П	Н	?
3	Як тільки людина з'явилась у магазині, вона не вимагала гроші.	П	Н	?
4	Власник вигріб вміст каси і швидко пішов.	П	Н	?
5	Хтось відкрив касу.	П	Н	?
6	Після того, як незнайома людина почала вимагати гроші і вилучила вміст каси, вона швидко залишила магазин.	П	Н	?
7	Незважаючи на те, що в касі були гроші, у сюжеті не вказано їх кількість.	П	Н	?
8	Грабіжник вимагав гроші у власника магазину.	П	Н	?
9	У сюжеті викладено послідовність подій, у якій участь беруть тільки три людини: власник магазину, людина, яка вимагала гроші, і офіцер поліції.	П	Н	?
10	Сюжет описує три наступні події: хтось вимагав гроші, касу було відкрито, людина швидко залишила магазин.	П	Н	?

Інформація для фасилітатора. Драбина формування упереджень



Розуміння причин виникнення конфлікту. Вправа «Історія, розказана Вовком»

Час — 15 хвилин.

Мета: розуміння впливу упереджень та відсутності інформації на виникнення конфлікту.

Інструкція. Вправа «Історія, розказана Вовком»

Матеріали: фліп-чарт, маркери, інформаційне повідомлення «Історія, розказана Вовком».

Фасилітатор пропонує учасникам пригадати казку про Червону Шапочку і описати головну героїню (характерні властивості записує на підготовленому фліп-чарті, де зображена Червона Шапочка), те саме робить з портретом (характеристиками) Вовка. Після цього фасилітатор читає вголос інформаційне повідомлення «Історія, розказана Вовком» і просить учасників висловити свої думки про головних героїв, почувши інший варіант казки.

Наприкінці доречно зробити висновок про те, що завдання медіатора полягає в тому, щоб детально з'ясувати подробиці конфлікту від обох сторін і залишатися неупередженим.

Затитання для обговорення:

- Які висновки можна зробити стосовно результатів цієї вправи?
- Наскільки правильно можна оцінити конфлікт, почувши опис ситуації тільки з уст однієї сторони? Які проблеми можуть виникати в такому разі?
- Чи відомі вам подібні казки, в яких один із персонажів був несправедливо обвинувачений?
- Якою може бути роль медіатора в подібних ситуаціях?

Інформація для фасилітатора «Історія, розказана Вовком»¹

Ліс був моєю домівкою. Я дбав про нього. Намагався тримати його в чистоті. І ось одного сонячного дня, прибираючи сміття після туристів, я почув за спиною чийсь кроки. Я сховався за деревом і побачив маленьке дівчисько, яке самовпевнено спускалося стежкою, тримаючи в руці кошик. Я одразу ж запідозрив щось недобре, тому що вона була вдягнута якимось чудернацько — вся в червоному, на голові щось незрозуміле, начебто вона не хотіла, щоб її впізнали. Звичайно я зупинив її, щоб поставити кілька запитань: хто вона така, звідки і куди прямує. Вона почала щось базікати про те, що йде до своєї бабусі та несе їй сніданок у кошику. Власне кажучи, дівчинка здалася мені щирою, але вона була в моєму лісі, до того ж виглядала досить підозріло, з тим дивним червоним клубуком на голові. Ось я й вирішив дати їй науку, наскільки це серйозна справа вешатись моїм лісом без попереднього запрошення та ще й у такому кумедному вбранні.

¹ Вправу взято з книжки «Медіація однолітків. Повний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах», автор Гетті ван Гурп, Канада, 2002 р.

Я дозволив дівчинці продовжити свій шлях, а сам випередив її і дістався хатинки її бабці раніше. Двері відчинила порядна стара жіночка. Я розповів їй про свою проблему, і вона погодилася, що її онука заслуговує на добру прочуханку. Ми домовилися, що бабуся сховається і не буде показуватися, доки я її не покличу. Як ви вже, мабуть, здогадуєтесь, вона сховалася під ліжком.

Коли дівчисько дісталось до хатинки, я запросив її до спальні, де я лежав у ліжку, одягнутий як її бабуся. Дівчинка швиденько зайшла до спальні, така розум'янена, і почала плести щось зовсім нечемне про мої великі вуха. Мені це дуже не сподобалося, але я стримався і сказав, що маю такі великі вуха, щоб краще її чути. Я просто мав на увазі, що хотів уважніше почути, що вона верзе. Але вона знову почала нести образливу нісенітницю — на цей раз про мої банькуваті очі. Тепер ви маєте зрозуміти, як я ставився до цієї дівчинки, котра, попри свою пришепеткувату зовнішність, виявилася такою уїдливою. Але ж я свого часу поклявся завше підставляти щоку, тому нагадав їй, що маю такі великі очі, щоб краще її бачити.

Те, що вона сказала після цього, мене дійсно дістало. Розумієте, я маю дуже проблемні великі зуби. І коли це дівчисько знову-таки нечемно про них відізвалося, я втратив контроль над собою. Я скочив із того ліжка і гримнув на неї, що, мовляв, маю такі великі зуби, щоб краще її було їсти.

Давайте подивимося правді в очі: чи чули ви колись, щоб який-небудь вовк, що поважає себе, з'їв хоч одну маленьку дівчинку? Відповідь буде «ні» — це всім відомо! Але те дівчисько немов із глузду з'їхало: воно почало бігати по хатинці і репетувати, немов її ріжуть! А я був змушений ганятися за нею, щоб якось угамувати. Мені довелося скинути бабусин одяг, але це все тільки ускладнило. Раптом двері з тріском відчинилися — на порозі стояв дроворуб із великою сокирою в руці. Я подивився на нього і відразу зрозумів, що маю ВЕЛИКІ проблеми. Вікно за моєю спиною було відчинене, і я прожогом вискочив у нього.

Цим все і закінчилося. Але, на жаль, бабуся ніколи нікому не розповідала мою версію того, що сталося. Через це пішов поголос, що я дуже злий і страшний звір. Всі почали мене обминати десятою дорогою. Не знаю, що сталося з тим дівчиськом у пришепеткуватому червоному клубку, але мені з тих пір живеться не дуже солодко.

Формування упереджень (закінчення). Вправа «Картинки-перевертні»

Час — 5 хвилин.

Мета: формування розуміння наявності різних «правильних» точок зору в конфлікті.

Інструкція. Вправа «Історія, розказана Вовком».

Матеріали: зошит учасника — матеріали «Картинки-перевертні».

Фасилітатор пропонує учасникам розглянути «картинки-перевертні» «Молода жінка — стара бабуся», «Заєць — качка») і просить учасників сказати, що вони бачать на малюнку. Думки стосовно того, що намальовано на картинках, зазвичай різняться: хтось бачить тільки молоду жінку, хтось — бабуся і т. д. Насправді, кожен із запропонованих малюнків містить по два малюнки — це і є суть висновку. Повна картина складається з точок зору різних людей (згадайте попередню вправу «Історія, розказана Вовком»). Розв'язання конфлікту можливе тоді, коли учасники побачать «повну картину», спробують зрозуміти точку зору одне одного.

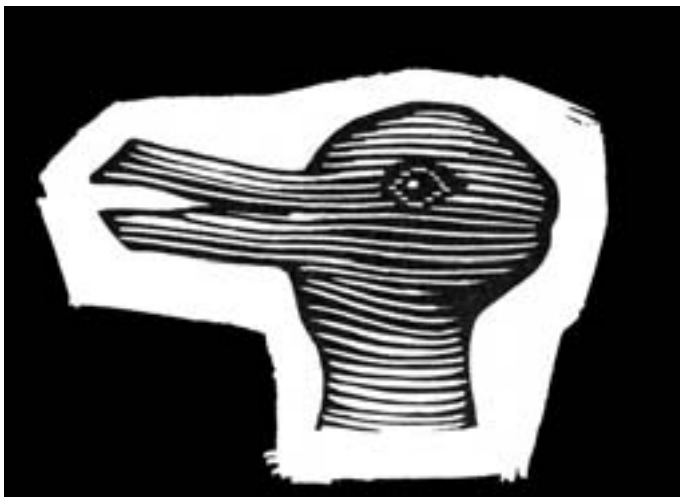
Затитання для обговорення:

- Чи існує правильний спосіб розпізнавання зображень на картинках-перевертнях?
- Чому так важливо визнавати, що будь-яку ситуацію можна розглядати з різних боків? Як двоє можуть вирішити конфлікт, якщо вони бачать одну ситуацію по-різному?

Інформація для фасилітатора «Картинки-перевертні»



Картинка «Молода жінка — стара бабуся»



Картинка «Заєць — качка»

Особливості поведінки в конфліктних ситуаціях. Тест**Час** — 15 хвилин.**Мета:** визначення стилю поведінки кожного учасника в конфліктних ситуаціях.**Інструкція.** Тест «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації».**Матеріали:** зошит учасника — матеріали тесту «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації», ручки.

Учасники отримують матеріали з тестами, де необхідно, уважно прочитавши твердження, визначити, наскільки вони відповідають їхнім діям під час конфліктів. Фасилітатор допомагає учасникам заповнити бали відповідно до стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях. Чим більшою є загальна сума балів певної стратегії розв'язання конфліктів, тим частіше така стратегія застосовується, і навпаки.

Заняття для обговорення:

- Які стратегії, на вашу думку, найбільш ефективні?
- Яким чином можливо навчитися ефективній стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях?

Інформація для фасилітатора. Тест «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»*Визначення вашого стилю поведінки в конфлікті.*

Інструкція: Уважно прочитайте вислови і прислів'я. Визначте, наскільки кожне прислів'я відповідає вашим діям під час конфліктів: 5 — в усіх випадках; 4 — у більшості випадків; 3 — деколи відповідає; 2 — дуже рідко; 1 — ніколи не відповідає.

1. Від суперечки легше утриматися, аніж потім здихатися її.
2. Якщо ви не можете змусити людину думати так, як ви робите, то примусьте її робити так, як ви думаєте.
3. Теплі слова розтоплюють холодні серця.
4. Послуга за послугу.
5. Давай приходь і подумаймо разом.
6. Під час суперечки заслуговує похвали той, хто перший замовкне.
7. Чия сила, того й правда.
8. Солодкі слова роблять солодким рух уперед.
9. Краще синиця в руках, аніж журавель у небі.
10. Істина знаходиться в знаннях.
11. Той, хто б'ється і тікає, доживає до нової битви.
12. Той перемагає блискуче, хто примушує своїх ворогів тікати.
13. Убий ворога своєю надмірною добротою.
14. Чесний обмін думками не приведе до суперечки.
15. Ніхто не може претендувати на істину, але кожен може зробити свій внесок у неї.
16. Тримайся подалі від тих, хто незгодний з тобою.
17. Тільки той, хто вірить у перемогу, перемагає на полі битви.
18. Добре слово мало коштує, та дорого цінується.
19. Зуб за зуб — це чесна гра.
20. Тільки той, хто готовий відмовитися від власного права на істину, збагатиться від істин, які знають інші.
21. Уникайте сварливих людей — вони зроблять ваше життя нещасним.
22. Людина, яка не тікає сама, змушує тікати інших.
23. М'які слова забезпечують гармонію.
24. Хочеш мати хорошого друга — зроби йому щось приємне.
25. Відкрито говори про свої конфлікти і йди їм назустріч — тільки це приведе до їх найкращого вирішення.
26. Найкращий спосіб залагоджувати конфлікти — уникати їх зовсім.
27. Займаю тверду, рішучу позицію (на тім стою і не можу інакше).
28. Лагідність перемагає гнів.
29. Краще щось, аніж нічого з того, що ти хочеш.
30. Щирість, чесність і довір'я гори звернуть.
31. Немає нічого важливішого, ніж те, за що тобі треба боротися.
32. У світі завжди були й будуть переможці і переможені.
33. Вони на тебе з каменем, а ти до них з прихильністю.
34. Якщо двоє йдуть на компроміс, то справедливе рішення гарантоване.
35. Правди можна досягти тільки воюючи.

Чим більшою є загальна сума балів за певною стратегією розв'язання конфліктів, тим частіше ви схильні застосовувати цю стратегію. Чим менша загальна сума, тим рідше ви користуєтесь нею.

Підрахунок кількості набраних балів

Ухиляння	Суперництво	Пристосування	Компроміс	Співробітництво
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35

КЛЮЧ ДО ТЕСТУ



1. Черепаха (ухиляння). Черепахи втікають і ховаються у свій панцир, щоб уникати конфліктів. Вони відмовляються від власних цілей та стосунків; тримаються далі як від спірних питань, через які виникає конфлікт, так і від людей, до нього причетних; почувуються безпомічними; вважать, що намагатися розв'язувати конфлікт — справа повністю безнадійна. Вони переконані, що легше втекти (фізично та психологічно) від конфлікту, аніж зіткнутися з ним.



2. Акула (суперництво). Акули намагаються перемагати опонентів тим, що силоміць примушують їх приймати потрібне їм рішення конфлікту. Для них найважливішими є власні цілі, а стосунки з людиною мають дуже мале значення. Вони за всяку ціну готові добиватися своїх цілей. Потреби інших людей їх не турбують, їх мало хвилює, чи подобаються вони комусь, чи виявляє хтось до них прихильність. Акули переконані, що конфлікти вирішуються тоді, коли один перемагає другого, який програє. Вони хочуть бути переможцями. Перемога, на їхню думку, дає людям почуття гордості та успіху. Поразка викликає почуття безсилля, неадекватності і невдачі. Вони намагаються здобути перемогу, приголомашуючи суперників, нападаючи раптово, а також залякуючи або погрожуючи їм з позиції сили.



3. Плюшевий ведмедик (пристосування). Для ведмедиків — стосунки найважливіші, а власні цілі не мають великого значення. Ведмедики хочуть подобатися, хочуть, щоб усі їх любили і цінували. Вони вважать, що краще уникнути конфлікту заради гармонії, і впевнені, що конфлікти не можна обговорювати без шкоди для стосунків. Вони бояться завдати болю, образити, псувати стосунки під час конфлікту. Щоб зберегти стосунки, вони готові пожертвувати особистими цілями. Плюшеві ведмедики немовби кажуть: «Я пожертвую власними цілями, роби все, що ти хочеш, аби тільки я тобі подобався». Плюшеві ведмедики намагаються загладити конфлікт, боячись зіпсувати стосунки.



4. Лисиця (компроміс). Лисиці невибагливі як у своїх цілях, так і в стосунках з іншими людьми. Лисиці шукають компромісу. Вони жертвують частиною своїх інтересів під час конфлікту і переконують іншу особу поступитися теж якоюсь часткою своїх цілей. Вони шукають такого рішення конфлікту, коли б обидві сторони мали якусь вигоду — «золоту середину», між двома крайніми позиціями. Вони готові пожертвувати заради досягнення згоди для спільного добра як частиною своїх домагань, так і стосунків.



5. Сова (співробітництво). Сиви дуже високо цінують власні цілі та стосунки. Вони розглядають конфлікти як проблему, яку треба розв'язувати, і шукають таке рішення, яке б задовольнило як їхні власні цілі, так і цілі супротивної сторони в конфлікті. Сиви сприймають конфлікти як засіб поліпшення стосунків шляхом послаблення напруження між двома людьми. Вони намагаються розпочати дискусію, яка розцінила б конфлікт як проблему. Шукаючи рішення, які б задовольнили як їх самих, так і іншу особу, сиви підтримують стосунки. Сиви не заспокоюються доти, доки не знайдено рішення, яке б задовольнило і власні, і чужі цілі. Вони також не заспокоюються доти, доки напруга не спаде і негативні емоції не будуть повністю зняті.

Підходи до вирішення конфліктів. Мозковий штурм, робота в групах. Вправа «Шкільна форма»

Час — 30 хвилин.

Мета: визначення підходів до розв'язання конфліктів, розуміння переваг та недоліків кожного з підходів.

Інструкція. Підходи до вирішення конфліктів. Мозковий штурм, робота в групах.

Матеріали: фліп-чарт, маркери.

Фасилітатор пропонує згадати різні можливі способи поведінки людей в конфлікті (можна опиратися на список асоціацій до слова конфлікт, що був складений під час вправи «Намалюй конфлікт»). Важливо обговорити всі можливі варіанти, в тому числі й ті, які застосовують дорослі. Названі способи фасилітатор записує на фліп-чарті і розбиває на три групи, відповідно до трьох підходів — сила, закон, інтереси (інформацію про підходи — дивись у розділі «Що таке медіація однолітків?») та коротко презентує кожен із підходів. Потім учасникам пропонують об'єднатися в три підгрупи, обговорити та записати на ватмані (або фліп-чарті) переваги та недоліки одного з підходів до розв'язання конфліктів (кожна група обговорює один із підходів). Потім групи презентують свої напрацювання та відбувається спільне обговорення.

Зпитання для обговорення:

- Які переваги або недоліки на вашу думку має кожний із підходів?
- Який з підходів, на вашу думку, найкращий? Чому?
- Який з підходів доречно застосовувати, якщо учасники продовжуватимуть спілкуватися, наприклад, вчаться в одному класі? Чому?

Інструкція. Вправа «Шкільна форма».

Матеріали: зошит учасника — матеріали «Шкільна форма».

Фасилітатор пропонує учасникам об'єднатися у три групи та ознайомитися з ситуацією вправи «Шкільна форма». Учасники кожної групи мають обговорити та запропонувати можливі дії сторін конфлікту (мами Насті та директора школи) з точки зору одного з підходів до розв'язання конфліктів: сили, права чи інтересів (кожна група обговорює дії з точки зору одного з підходів). По завершенні обговорення кожна група презентує свої напрацювання.

Ця вправа допомагає учасникам краще зрозуміти суть кожного з підходів, а також їхні переваги та недоліки.

Зпитання для обговорення:

- Який варіант, на ваш погляд, є найкращим? Чому?
- Який із запропонованих варіантів, на вашу думку, найбільш сприятливий для Насті?
- Які переваги або недоліки ви вбачаєте у запропонованих діях?

Інформація для фасилітатора. Вправа «Шкільна форма»

Ситуація

Все почалося в той день, коли Настю, ученицю 5-Б класу, не пустили вранці до школи. У її школі для всіх учнів була введена обов'язкова

форма — піджак зеленого кольору. Того ранку Настя піджак не вдягла, бо за день до того дівчинка забруднила його, і мама віднесла річ до хімчистки, іншого піджака у дівчинки не було. Настя була прикро вражена, коли черговий при вході не впустив її до школи, посилавшись на наказ директора „без шкільної форми нікого не впускати!» Засмучена дівчинка вже налаштувалась вертатися додому, як раптом побачила завуча з виховної роботи Марію Іванівну, яка піднімалася сходами шкільного ганку.

Добрий день, Маріє Іванівно, чому мене не впускають до школи? Я вчора забруднила піджак, і мама віднесла його до хімчистки, а черговий каже, що без піджака в школу не можна!

Настю, не вигадуй дурниць і передай мамі, щоб вона частіше ходила на батьківські збори. Тоді вона знала б, що існує наказ, відповідно до якого всі учні повинні ходити до школи тільки в шкільній формі!

Повернувшись додому, Настя ледве встигла застати маму до того, як вона пішла на роботу. Мати вислухала доньку і була вкрай обурена вчинком шкільної адміністрації...

Використовуючи цей сценарій, опишіть, як мама Насті та директор школи можуть вчинити далі:

Підхід з позиції сили	Мама Н.
	Директор

Підхід з позиції прав	Мама Н.
	Директор

Інтереси:

До інтересів входять потреби, бажання, побоювання — те, чим насправді стурбовані сторони і чого вони прагнуть. Якими є інтереси сторін?

Підхід з урахуванням інтересів сторін	Мама Н.
	Директор

Позиції та інтереси. Ситуація «Дві сестри». Схема «Айсберг»

Час — 15 хвилин.

Мета: розуміння інтересів сторін у конфліктах, їх відмінність від позицій.

Інструкція. Ситуація «Дві сестри». Схема «Айсберг».

Матеріали: зошит учасника — матеріали: ситуація «Дві сестри», схема «Айсберг», фліп-чарт, маркери.

Фасилітатор розкаже учасникам ситуацію «Дві сестри» та просить проаналізувати, у чому полягає різниця між «позицією» та «інтересами».

На основі ситуації «Дві сестри» тренер пояснює різницю між «позицією» — тим, на чому людина наполягає в конфліктній ситуації, та «інтересом» — реальною потребою людини. Для наочності можна зобразити схему «Айсберг» та пояснити, за допомогою яких запитань медіатор переходить від позицій до інтересів учасників конфлікту.

Інформація для фасилітатора. Ситуація «Дві сестри»

Дві сестри лежать на своїх ліжках у кімнаті, в якій обидві живуть, і сваряться, розсунути чи зсунути фіранки. Одна встає і зсуває їх, інша знову розсуває. Здається, що їхній конфлікт неможливо розв'язати. Аж тут до кімнати заходить молодший брат і запитує, що відбувається. Одна сестра говорить, що яскраве сонячне світло заважає їй — вона хоче подрімати. Інша сестра каже, що хоче читати книгу зі свого домашнього завдання, і їй потрібне світло з вікна. Почувши це, брат підходить, вмикає лампу біля ліжка і зсуває фіранки. Обидві сестри задоволені.

	Позиція	Інтерес
Сестра 1	Розсунути штори	Потрібне світло для читання
Сестра 2	Зсунути штори	Хоче заснути, світло заважає

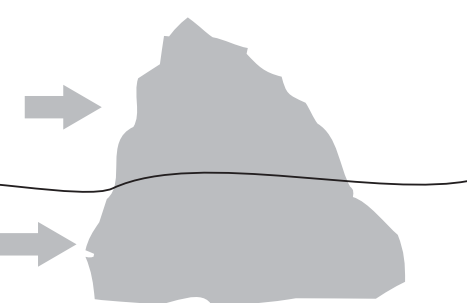
Інформація для фасилітатора. Схема «Айсберг»

СХЕМА «АЙСБЕРГ»

Позиції (вимоги, ЩО люди кажуть, що вони хочуть...)

Інтереси, потреби, відчуття (ЧОМУ люди хочуть, що вони кажуть...)

Ключ до успіху — переключити дискусію від позицій до потреб та інтересів. Запитати учасників ЧОМУ?



Вправа «Мавпеняга»

Час — 15 хвилин.

Мета: налагодження зв'язків між учасниками, встановлення позитивної робочої атмосфери, емоційне розвантаження.

Інструкція. Вправа «Мавпеняга».

Фасилітатор пропонує учасникам стати в коло. Завдання кожного учасника — привітатися, назвати своє ім'я та зробити якийсь рух (бажано не повторюватися). Вправу починає фасилітатор, а за ним по колу — кожний учасник, однак, перш ніж назвати себе та показати свій рух, необхідно повторити імена та рухи всіх учасників, які вже презентували себе. Таким чином, останній в колі має назвати всі імена і показати всі рухи.

Визначення позицій та інтересів. Стратегія «Виграш — виграш»

Час — 15 хвилин.

Мета: ознайомлення зі стратегією «Виграш — виграш», яка сприяє задоволенню інтересів обох сторін конфлікту.

Інструкція. Стратегія «Виграш — виграш».

Матеріали: зошит учасника — матеріали: стратегія «Виграш — виграш», ручки.

Фасилітатор презентує учасникам стратегію «Виграш-виграш» (можливо на прикладі рішень для ситуації «Дві сестри»). Учасники об'єднуються в 3 малі групи, де вони обговорюють одну із запропонованих ситуацій, визначають позиції та інтереси сторін, а також можливе рішення «виграш — виграш». Після обговорення учасники презентують свою роботу.

Заттання для обговорення:

- Чи важко вам було знайти інтереси кожної із сторін? Чому?
- Чи важко вам було знайти рішення «виграш — виграш»? Чому?
- Що, на вашу думку, заважає в реальному житті розв'язувати конфлікти на основі стратегії «Виграш — виграш»?

Інформація для фасилітатора. Стратегія «Виграш — виграш»

Ситуація 1.

Подруга Олі запрошує своїх друзів до себе, щоб подивитися фільм у ніч, коли святкується Хеловін. Фільм починається опівночі. Оля дуже хоче бути разом з друзями, але її батьки не хочуть, щоб вона так пізно йшла з дому. Вони побоюються, що з нею щось трапиться.

	Позиція	Інтерес/ Потреба
Оля		
Батьки Олі		

Можливе рішення «Виграш — виграш»:

Ситуація 2.

Олександр і Денис — хороші друзі, які мешкають поблизу один одного. Їхні будинки — в кількох кварталах від школи. Олександр зазвичай їздить до школи на велосипеді. Так він може довше поспати і все ж встигати на уроки. Кілька місяців тому він зламав ногу, і батько відвозив його до школи машиною. На цей час Олександр позичив свій велосипед Денисові, щоб той міг їздити на ньому до школи. Тепер, коли Олександр одужав, він хоче повернути свій велосипед, але Денис не віддає його. Він каже, що коли ходить до школи пішки, інші дразнять його, якщо ж їде на велосипеді — його не чіпають.

	Позиція	Інтерес/ Потреба
Олександр		
Денис		

Можливе рішення «Виграш — виграш»:

Ситуація 3.

Аня хоче отримати роботу, щоб мати більше грошей на свої потреби. Мати дівчинки не хоче, щоб вона йшла на роботу, бо вважає, що Аня повинна віддавати всі сили заняттям у школі.

	Позиція	Інтерес/ Потреба
Аня		
Мама Ані		

Можливе рішення «Виграш — виграш»:

Інформаційне повідомлення. Техніка «Я-твердження»

Час — 20 хвилин.

Мета: формування розуміння способу формулювання власних інтересів у такий спосіб, щоб бути почутим іншим.

Інструкція. Інформаційне повідомлення. Техніка «Я-твердження».

Матеріали: сценарій рольової гри; фліп-чарт з презентацією «Я-твердження».

Фасилітатор просить двох добровольців відтворити ситуацію, що описує відмінність між «Я-твердженням» та «Ти-твердженням».

Після першої сценки фасилітатор запитує учнів, що вони помітили з точки зору мовної стилістики, міміки та жестикуляції учасників сценки. Потім пояснює, що в цьому випадку учасники сценки використовували так зване «Ти-твердження», яке зазвичай передає почуття роздратованості, докору або осуду дій іншої людини. «Ти-твердження» здебільшого налаштовують людей на так звані захисні та агресивні реакції. Фасилітатор запитує учнів, чи вважають вони, що Лора та Поліна зможуть владнати свій конфлікт. Після обговорення запрошуються добровольці для відтворення сценки №2.

Після цього проводять дискусію, в чому полягає різниця між першим та другим діалогами. Фасилітатор презентує учасникам формулу «Я-твердження» та мету застосування даної техніки в конфліктній ситуації, наводить кілька прикладів формулювання «Я-твердження» (бажано з власного досвіду). Варто також пояснити, що за допомогою «Я-твердження» можна передати свої інтереси, почуття стосовно ситуації, не звинувачуючи і не критикуючи при цьому іншу людину.

Запитання для обговорення:

- В чому полягає різниця між першою та другою сценками?
- Як би ви зреагували, якщо б до вас звернулися так, як у сценці 1? А в сценці 2?
- Які недоліки застосування «Ти-твердження» під час конфлікту?
- Які переваги застосування «Я-твердження» під час конфлікту?

Інформація для фасилітатора. Сценарій рольової гри²

Сценка №1. «Ти-твердження»

ЛОРА: Не можу повірити, що ти забула взяти наш плакат. Ти така забудькувата! Завжди запізнюєшся і ніколи нічого не робиш вчасно! Як же нам тепер робити презентацію?

ПОЛІНА: Але ж ти відмовилася допомагати мені минулого вечора. Через це мені довелося працювати над плакатом до самої ночі, і я ледве не проспала школу цього ранку. Я так поспішала, що забула взяти плакат. Моєї провини тут немає.

Сценка №2. «Я-твердження»

ЛОРА: Поліно, я дуже незадоволена, що в нас немає плаката. Без нього ми не зробимо презентацію. Мені б дуже хотілося, щоб якимось чином ми отримали його ще до обіду.

² Сценарій взято з книжки «Медіація однолітків. Повний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах», автор Герті ван Гурп, Канада, 2002 р.

ПОЛІНА: *Мені дуже шкода, що я забула його дома. Я так поспішала сьогодні вранці. Чудово розумію, що без цього плаката ми не зможемо зробити презентацію. Може, моя мама зможе завести його в школу дорогою на роботу?*

Інформація для фасилітатора. Формула «Я-твердження»
Я відчуваюся... (власні почуття і переживання стосовно ситуації), коли ти... (опис конкретних дій співрозмовника, які викликають негативні емоції), тому що... (пояснення, чому дії співрозмовника викликають такі емоції, висловлення власних інтересів), ось чому я хочу/ бажаю/ хотіла б... (бажані зміни в діях співрозмовника).

Техніка «Я-твердження» (продовження)

Час — 30 хвилин.

Мета: відпрацювання навички застосування «Я-твердження».

Інструкція. Техніка «Я-твердження».

Матеріали: зошит учасника — матеріали: вправа «Я-твердження», ручки, м'яка іграшка або м'яч.

Фасилітатор пропонує учасникам сформулювати «Я-твердження» до наведених у зошитах ситуацій. Учасники працюють самостійно 10 хвилин.

Після закінчення самостійної роботи фасилітатор зачитує одне з тверджень та кидає іграшку (м'ячик) комусь із учасників для того, щоб він/ вона зачитали свій варіант. Доцільно дати можливість 5–6 учасникам зачитати свої варіанти одного і того ж твердження. Фасилітатор повинен слідкувати, щоб усі частини «Я-твердження» були присутні у формулюваннях учасників. У разі, якщо щось пропущене, фасилітатор пропонує групі поліпшити варіант «Я-твердження» — додати ту частину, якої не вистачає.

Запитання для обговорення:

- Чому важливо, щоб «Я-твердження» включало всі зазначені вище частини (дивись попередню вправу)? Що буде, якщо пропустити одну з частин «Я-твердження»?
- Яких помилок можна припуститися, формулюючи «Я-твердження»?
- Як застосовує техніку «Я-твердження» медіатор?

Інформація для фасилітатора. Вправа «Я-твердження»

Спробуйте скласти та записати «Я-твердження» для наступних ситуацій:

1. *Твій молодший брат постійно розкидає свої речі по кімнаті, тобі доводиться прибирати за ним. Тобі хотілося б, щоб твій брат став охайнішим і сам прибирав за собою.*

2. *Ти гніваєшся на свого сусіда по парті: вчора ви домовилися, що принесете по два підручники на сьогодні, але він забув. Через це ви були без підручника на математиці, зараз треба читати уривок з літератури, а книжки немає.*

3. *Твій знайомий має звичку постійно тебе штовхати, коли до тебе звертається, тобі це набридло, до того ж у тебе болить плече.*

4. *На уроці фізкультури ви грали два на два в настільний теніс у парі з товаришем. Твій товариш відбивав усі подачі, навіть коли м'ячик летів на твою сторону, ніби грав сам. Тебе це дуже образило, адже ви домовилися грати як партнери.*

Підсумки дня. Вправа «Ми сьогодні»

Час — 10 хвилин.

Мета: підбиття підсумків, пригадування важливих подій минулого дня.

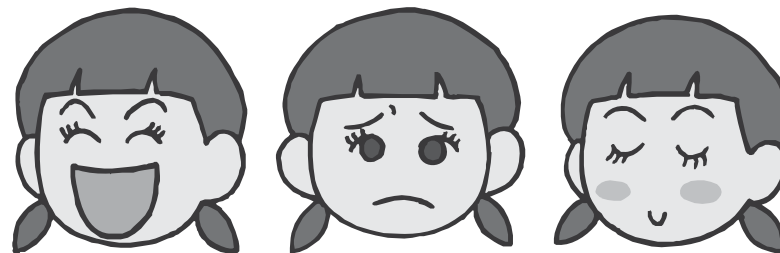
Інструкція. Вправа «Ми сьогодні».

Матеріали: матеріали «Смайлики», фліп-чарт, маркери, ножиці, скотч або клей.

Фасилітатор просить кожного учасника по колу висловитися з приводу того, що цінного він/ вона отримали сьогодні, яких нових знань та навичок набули. Після цього учасникам пропонується обрати «смайлик», що відповідає їхньому стану наприкінці дня, та прикріпити його на фліп-чарті біля свого імені. Ця вправа дає можливість учасникам оцінити успішність роботи, а тренерам — загальну атмосферу на тренінгу. Вправу бажано проводити після закінчення кожного робочого дня.

Інформація для фасилітатора. Матеріали «Смайлики»

Будь ласка, обері «смайлик», який відповідає твоєму настрою по завершенню сьогоднішнього дня, та прикріпи його на фліп-чарті біля свого імені.



ДЕНЬ 2**Огляд попереднього дня. Вправа «Шпигунський звіт»****Час** — 15 хвилин.**Мета:** пригадати вивчений матеріал, підготуватися до робочого дня.**Інструкція.** Вправа «Шпигунський звіт».

Фасилітатор пропонує учасникам скласти звіт «шпигуна» про події вчорашнього дня: кожен має сказати одне речення (оскільки «звіт шпигуна» дуже короткий) про те, що видалося найважливішим та найкориснішим серед подій попереднього дня тренінгу, повторювати вже назване не можна.

Коло цінностей/ презентаційне Коло. Історія та правила. Досвід участі**Час** — 1 год 15 хвилин.**Мета:** надати учасникам інформацію щодо історії застосування Кіл у світових та вітчизняних традиціях прийняття рішень; ознайомити учасників з правилами Кола. Надати учасникам можливість набути досвіду участі в Колі.**Інструкція.** Коло цінностей. Історія та правила.**Матеріали:** Мовник/ Братина, фліп-чарт з записаними правилами Кола.

Фасилітатор знайомить учасників із традиціями застосування Кіл в різних культурах для прийняття рішень та обговорення важливих питань. Доречно звернути увагу на символи та ритуали, що використовуються під час проведення Кіл (*детальна інформація щодо Кіл викладена в розділі 5. Коло прийняття рішення. Досвід впровадження*).

Після завершення презентаційної частини фасилітатор (хранитель/ ведучий кола) пропонує учасникам ознайомитися з основними правилами Кола, попередньо записаними на фліп-чарті.

Інформація для фасилітатора. 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, який отримав особливий дозвіл ведучого (хранителя кола).
- Коли Мовник/ Братина потрапили до учасника в руки, а він/ вона не має, що сказати, Мовник/ Братина передається далі по колу, а учасник має право зберігати мовчання.
- Жоден з учасників не має права 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 доти, доки є учасники, які бажають висловитися.

Коли учасник тримає в руках Мовник/ Братину, він/ вона повинен поважати мету проведення Кола та інших 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.

Інструкція. Коло цінностей. Досвід участі.**Матеріали:** Мовник/ Братина, фліп-чарт із записаними правилами кола.

Фасилітатор (хранитель Кола) проводить ритуал відкриття Кола. З використанням Мовника/ Братини відбувається обговорення таких питань:

1. Назвіть людину, яку ви поважаєте та ту її рису (характеру), яку ви б хотіли в неї перейняти 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.
2. Згадайте та назвіть громаду/ команду, де ви відчували підтримку. Якщо зможете, пригадайте ситуацію, в якій ви насправді відчували 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 фасилітатор (хранитель Кола) проводить ритуал закриття Кола (*детальний сценарій проведення Кола подано в Додатку 5.1. Сценарій кола. Розділ 5. Коло прийняття рішення. Досвід впровадження*).

Затитання для обговорення:

- Які переваги, на вашу думку, має Коло порівняно зі звичайним груповим обговоренням проблем?
- Як ви вважаєте, в яких ситуаціях застосування Кола може бути ефективним? За результатами цього обговорення складається список «Види Кіл та їх застосування» (*детальніша інформація викладена в Розділі 5*).

Перегляд презентаційного фільму (або демонстрація процедури медіації у вигляді сценки)**Час** — 20 хвилин.**Мета:** надати учасникам інформацію про етапи медіації, ознайомити з принципами і структурою медіації.**Інструкція.** Презентаційний фільм.**Матеріали:** блокноти та ручки, екран, мультимедійний проектор, ноутбук, CD з фільмом «Медіація однолітків» (дивись CD, що додається до посібника).

Фасилітатор пропонує учасникам переглянути фільм «Медіація однолітків». Перед початком демонстрації фасилітатор просить учасників бути уважними і намагатися визначити, з яких етапів складається медіація і що робить медіатор на кожному з етапів. Доречно запропонувати учасникам записати етапи медіації та дії медіатора.

Інструкція. Демонстрація медіації.**Матеріали:** блокноти та ручки, сценарій медіації.

Для демонстрації медіації запрошують медіаторів, які мають практичний досвід проведення медіації однолітків. Вони заздалегідь узгоджують ситуацію та ролі, які будуть виконувати. Для демонстрації можна обрати одну з ситуацій із практики медіаторів або скористатись запропонованим нижче сценарієм. Перед початком демонстрації фасилітатор просить учасників бути уважними і намагатися визначити, з яких етапів складається медіація і що робить медіатор на кожному з етапів. Доречно запропонувати учасникам записати етапи медіації та дії медіатора.

Інформація для фасилітатора. Сценарій медіації «Справа про пазл»³**Ситуація:** Під час обіду Андрій складав пазл і майже його закінчив. Пазл розкладений на підлозі в кутку класної кімнати. Зої, яку вчителька попросила закінчити стіннівку, теж потрібно скористатися ділянкою підлоги, що її займає Андрій.

Коли до класу заходить черговий, між Зоєю та Андрієм вже починається бурхлива суперечка.

ЧЕРГОВИЙ: *Схоже, що у вас тут виникли проблеми.*ЗОЯ: *О, саме так! Маю зовсім мало часу, щоб закінчити цю стіннівку.*АНДРІЙ: *Ти не допоможеш? Зоя мене зовсім не хоче слухати.*ЧЕРГОВИЙ: *Авжеж. Сьогодні черговими медіаторами є Марися та Денис. Піду їх пошукаю. Хіба вони щось зроблять...*³ Сценарій медіації взято з книжки «Медіація однолітків. Повний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах», автор Гетті ван Гурп, Канада, 2002 р.МАРИСЯ: *Привіт, мене звать Марися, а його — Денис. А як вас звать?*АНДРІЙ: *Я — Андрій.*ЗОЯ: *А я — Зоя.*ДЕНИС: *Ми — шкільні медіатори. Наше завдання як медіаторів-посередників полягає в тому, щоб обговорити вашу проблему, але ми утримуємося від оцінок, хто з вас правий, а хто — ні. То ви не проти того, щоб ми спробували допомогти розв'язати вашу проблему?*АНДРІЙ: *О так, будь ласка.*ЗОЯ: *Авжеж, але маємо зовсім мало часу...*МАРИСЯ: *Також хочемо попередити, що все сказане тут залишиться між нами. Ми просимо вас теж погодитися нікому про це не розповідати.*ДЕНИС: *Але, звісно, ви можете розповісти друзям, що вирішили цю суперечку під час нашої зустрічі.*ЗОЯ: *Мене це влаштовує.*АНДРІЙ: *Мене теж. Згода...*МАРИСЯ: *Перед тим, як розпочати, давайте узгодимо чотири основних правила взаємодії. По-перше, давайте домовимося вислуховувати один одного і не перебивати. По-друге, давайте говорити один про одного з повагою і не вдаватися до образ. Також давайте домовимося казати тільки правду. Ще дуже важливо, щоб ви самі хотіли докласти всіх зусиль, щоб розв'язати свою проблему. Згода? Що ви скажете?*ЗОЯ: *Я згодна.*АНДРІЙ: *Я теж...*ДЕНИС: *Зою, розкажи нам, що сталося.*ЗОЯ: *Наша вчителька попросила мене закінчити цю стіннівку до початку нового уроку. А цей куток в класі — єдине місце, де на підлозі немає ковроліну, тому мені зручніше працювати саме тут. Андрій же просто складає пазл, але не хоче посунутися.*ДЕНИС: *То ти кажеш, що тобі треба закінчити стіннівку ще до того, як продзвенить дзвоник на урок, а Андрій не хоче посунути пазл, який він складає, і дати тобі можливість скористатися цим кутком на підлозі?*ЗОЯ: *Так!*ДЕНИС: *Що ти про це думаєш, Зою?*ЗОЯ: *Ну, я дуже засмучена, тому що мені конче необхідно завершити роботу, а часу вже зовсім немає.*

ДЕНИС: *Ти засмучена, тому що часу вже зовсім немає, а стіннівка ще не закінчена?*

ЗОЯ: *Саме так!*

МАРИСЯ: *Андрію, чи не розповіси нам, в чому тут проблема?*

АНДРІЙ: *Це дуже складний пазл, і я вже майже його закінчив. Я просто не можу взяти його і перенести на інше місце. Зоя хоче, щоб я зруйнував те, над чим працював майже всю перерву. Крім того, я перийшов сюди прийшов!*

МАРИСЯ: *Тобто ти хочеш закінчити пазл, над яким довго працював, і не можеш його перенести на інше місце. Ми вірно тебе зрозуміли?*

АНДРІЙ: *Так, і це також єдине місце на підлозі, яким я можу скористатися.*

МАРИСЯ: *Що ти відчуваєш стосовно цієї ситуації, Андрію?*

АНДРІЙ: *Злість, тому що Зоя тільки-но прийшла сюди і вже хоче, щоб я посунувся. Щоб зібрати цей пазл треба багато часу, і ще нікому не вдалося його довести до кінця.*

МАРИСЯ: *Ти сердитися, тому що Зоя хоче, щоб ти посунувся, а ти хочеш закінчити пазл?*

АНДРІЙ: *Так!*

МАРИСЯ: *Може ви хочете додати ще щось до того, що розповіли нам?*

ЗОЯ: *Ні.*

АНДРІЙ: *Хочу додати, що я сюди прийшов першим і не збираюся знову збирати пазл з самого початку.*

МАРИСЯ: *Дякуємо вам обом за те, що розповіли нам про те, що відбувається. Таким чином виходить, Андрій збирав на підлозі пазл, і в цей час вчителька попросила Зою закінчити стіннівку, тому їй потрібне місце на підлозі, що його займає Андрій зі своїм пазлом. Добре, все зрозуміло, спробуємо розв'язати цю проблему.*

ДЕНИС: *Зою, на твою думку, як можна вирішити цю проблему?*

ЗОЯ: *Ну, я думаю, що можу допомогти Андрієві закінчити пазл, щоб він звільнив мені місце для роботи. Минулого року я вже складала цей пазл, тому, думаю, мені це буде не дуже важко.*

МАРИСЯ: *Андрію, а як, на твою думку, можна вирішити цю проблему?*

АНДРІЙ: *Може Зоя допоможе мені децю посунути пазл. Не думаю, що ми маємо час його завершити. Ми можемо підстелити під нього шматок картону і перенести його на стіл.*

ДЕНИС: *Будуть ще якісь інші пропозиції?*

ЗОЯ: *Я вважаю, що посунути пазл — це гарна ідея. Тоді мені ще вистачить часу, щоб закінчити стіннівку.*

АНДРІЙ: *А я можу допомогти тобі зі стіннівкою. Я, наприклад, можу щось в ній розфарбувати.*

МАРИСЯ: *Всі згодні з тим, що перенести пазл на стіл — це гарна ідея?*

ЗОЯ: *Так, дякую за допомогу.*

ДЕНИС: *Зою, якби така ситуація повторилася, як би ти вчинила?*

ЗОЯ: *Ну, я б не наполягала, щоб Андрій поступився місцем. Тепер я розумію, що цей пазл досить нелегкий, а Андрій прийшов сюди першим.*

МАРИСЯ: *Андрію?*

АНДРІЙ: *Наступного разу, коли я буду складати пазл, я підстелю під нього шмат картону, щоб його можна було легко пересувати.*

ДЕНИС: *Ну що, проблему розв'язано?*

ЗОЯ та АНДРІЙ (в один голос): *Так!*

ДЕНИС: *Прийміть наші вітання із вдалими вирішенням проблеми і примиренням. Нам треба скласти звіт, тому ми підійдемо до вас трохи пізніше, — коли ви вже закінчите стіннівку, — щоб підписати наш звіт.*

Запитання для обговорення:

- Чи сподобався вам фільм/ сценка? Чому?
- Чи буде дієвим представлений спосіб розв'язання конфлікту?

Етапи медіації. Пазл, обговорення

Час — 40 хвилин.

Мета: сформувати розуміння структури процесу медіації.

Інструкція. Етапи медіації. Пазл, обговорення.

Матеріали: матеріали «Етапи медіації», скотч, ножиці — для кожної команди.

Група поділяється на 2 команди, її учасникам роздають таблички з назвами етапів медіації. Завдання кожної групи — якомога швидше та правильніше поєднати таблички між собою, відобразивши послідовність етапів медіації, та пояснити, чому група визначила саме таку послідовність. У кінці вправи фасилітатор резюмує сказане і разом із групою детально обговорює кожен з етапів, його значення та дії медіатора (детальніше про етапи процесу медіації дивись Розділ 4. Що треба знати, щоб проводити медіацію? Докладніше про процедуру медіації).

Інформація для фасилітатора. Матеріали «Етапи медіації»

Кожен етап медіації необхідно роздрукувати або записати на папері формату А4 у 2-х примірниках — по одному для кожної команди.

- Вступне слово медіатора.
- Розповіді сторін.
- Обговорення шляхів розв'язання конфлікту.
- Укладання та підписання угоди про примирення.

Заняття для обговорення:

- Які завдання вирішує медіатор на кожному етапі медіації?
- Чому кожен з етапів важливий для медіації? Що буде, якщо певний етап виключити з медіації?
- Що робить медіатор на кожному етапі?
- Які питання обговорюються на кожному з етапів?

Вправа «Принципи медіації»

Час — 45 хвилин.

Мета: визначення принципів медіації та їх значення.

Інструкція. Вправа «Принципи медіації»

Матеріали: фліп-чарт, маркери.

Спочатку фасилітатор пропонує пригадати фільм (або демонстрацію медіації) і назвати, які принципи медіації учасники запам'ятали. Коли принципи названо, фасилітатор ділить групу на 4 команди, кожна з яких отримує завдання намалювати і презентувати логотип одного з принципів, пояснити його та вказати, чому принцип важливий для медіації. На опис принципу кожна команда має по 10 хвилин, на презентацію — 5 хвилин. Наприкінці фасилітатор резюмує інформацію та ще раз наголошує на важливості дотримання принципів медіації (*детальніше про принципи медіації дивись Розділ 1. Що таке медіація однолітків?*).

Інформація для фасилітатора. Принципи медіації

Кожен принцип медіації необхідно роздрукувати або записати на папері формату А4 та запропонувати командам обрати один із принципів для розгляду.

- Нейтральність/ Безоціночність.
- Розподіл відповідальності.
- Добровільність.
- Конфіденційність.

Заняття для обговорення:

- Чому кожен із принципів важливий для медіації?
- Що трапиться, якщо медіатор або сторони не будуть дотримуватися одного з принципів?

Комунікативні навички медіатора. Активне слухання. Вправа «Цікава історія». Мозковий штурм «Техніки активного слухання»

Час — 30 хвилин.

Мета: формування знань щодо комунікативних навичок, необхідних медіатору; надання інформації про важливість застосування навичок активного слухання.

Інструкція. Вправа «Цікава історія». Мозковий штурм «Техніки активного слухання».

Матеріали: фліп-чарт, маркери.

Фасилітатор ділить групу на дві однакові за кількістю підгрупи. Перша підгрупа виходить за двері, де учасники отримують завдання згадати невелику цікаву історію з власного життя (або сюжет книжки, фільму тощо), який вони будуть розказувати комусь з іншої групи. Доки учасники обирають історію, фасилітатор дає завдання іншій групі (так, щоб не чули учасники першої): спочатку (хвилину-дві) уважно слухати те, що розповідатиме співрозмовник, а потім після непомітного сигналу фасилітатора, перестати слухати, відволікатися, демонструвати неухважність тощо. Коли учасники першої групи готові (обрали цікаву історію), фасилітатор запрошує їх до кімнати, де пропонує обрати кожному пару з іншої групи та почати розповідь. Після завершення вправи учасникам першої групи пропонується проаналізувати, яку поведінку демонстрували їхні візаві на початку розмови та в кінці. Важливо, щоб усі бажаючі висловилися. Наприкінці фасилітатору доречно пояснити, що метою даної вправи було наочно продемонструвати різницю між ситуацією, коли співрозмовник уважно слухає розповідь іншого, а коли — ні.

Фасилітатор пропонує учасникам дати відповідь на питання: «Що роблять люди, коли не слухають співрозмовника і як це впливає на співрозмовників?» Відповіді записуються на фліп-чарті для того, щоб скласти «Заборонений список медіатора» — такої поведінки, яку не варто демонструвати сторонам під час медіації. Потім обговорюється питання: «Що роблять люди, коли уважно слухають і намагаються зрозуміти співрозмовника?» Результати також записуються на фліп-чарті і, як підсумок, складається список тих дій, які допоможуть медіатору якісно проводити процедуру медіації. Зазвичай більшість із названих позитивних дій медіатора належать до навичок активного слухання. Під кінець фасилітатор надає інформацію стосовно навичок активного слухання та їх важливості в роботі медіатора.

Інформація для фасилітатора. Навички активного слухання

1. Невербальна комунікація

(Погляд, міміка, психологічний простір, жести, постава, темп мови, тон і тембр голосу).

Прості фрази, що підтверджують наявність контакту — «так-так», «звісно», «звичайно» і т. п., що ніби «говорять» співрозмовнику/співрозмовниці, що ми його/її слухаємо і розуміємо те, що він/вона говорить. Основна функція таких фраз — підтвердити контакт із співрозмовником/співрозмовницею, використовуючи їх разом із невербальними реакціями, проявити увагу та інтерес до нього/неї. Такі реакції особливо корисні, коли співрозмовник/співрозмовниця почав/почала викладати свої думки і ще не висловив/висловила їх повністю.

2. Використання пауз (мовчання)

Використовується для:

— стимулювання сторони до прийняття відповідальності за результат;

— демонстрування поваги до сторони: дати час подумати і впо-ратися з почуттями;

— (іноді) прояв тиску, щоб активізувати участь.

3. Іменування відчуттів

Твердження на зразок: «Звучить, наче ви були засмучені... (роззублені, розгнівані, залякані тощо)», дозволяє учаснику зрозуміти, яку саме емоцію він хоче виявити.

Метою цього прийому є встановлення взаємодії з диспутантами. Ніщо так добре не сприяє довірі і взаємодії, як визнання і повага до почуттів людини. На додаток, ця навичка допоможе звільнитися від емоційних бар'єрів, що заважають успіхові медіації.

Приклади:

— Ви були сильно пригнічені через це?

— Звучить так, начебто ви почуваетесь невпевнено?

— Ви відчували загрозу?

— Схоже, що вас це турбує?

4. Прояснення, уточнення

Запитання на кшталт: «Ви маєте на увазі...?»;

«Ви говорите, що ...?»

Це такі «неоціночні» запитання, що є нашою реакцією на сказане і виражене співрозмовником/співрозмовницею в розмові. Основна мета таких запитань — прагнення прояснити думку, почуття і уявлення партнера/партнерки.

5. Перефразовування

Завдання — допомогти людині сконцентруватися на змісті, підказати придатний спосіб виразити свої почуття, почати процес усвідомлення того, що відбулося, розділити почуття і зміст проблеми.

У перефразовуванні поєднуються факти (змістовний аспект) і почуття (емоційний аспект повідомлення) в одне твердження.

Наприклад:

«Ви вважаєте, що ...» (Концентрація на тому/тій, хто говорить...);

«Ви засмутилися, тому що ...» (факти і почуття);

«Ваше розуміння ситуації полягає в тому, що...» (коротке підсумовування сказаного).

б. Резюмування

Викладення інформації в стислій формі. Відмінність від перефразування — обсяг інформації. Перефразування — одним реченням — абзац. Резюмування — одним абзацом — кілька сторінок тексту.

Мета: зібрати разом інформацію, підсумувати загальні інтереси (іноді) — перервати занадто затягнутий монолог.

Запитання для обговорення:

- Як ви почувались у ролі оповідача?
- Чи помітили ви якісь зміни в поведінці свого співрозмовника під час вашої розповіді? Якщо так, як ці зміни на вас вплинули?
- Як ви почувались у ролі слухача?
- Що робить людина, коли вона не уважно слухає або не слухає свого співрозмовника?
- Що робить людина, коли вона уважно слухає співрозмовника?
- Як має поводитись медіатор під час процедури медіації і чому?

Техніка «Кільце»

Час — 15 хвилин.

Мета: презентація техніки «Кільце» як однієї з основних комунікативних технік в процесі медіації.

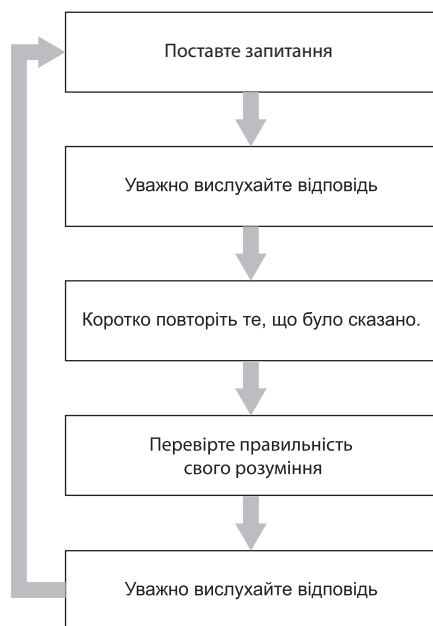
Інструкція. Техніка «Кільце».

Матеріали: фліп-чарт зі схемою техніки «Кільце».

Фасилітатор презентує учасникам техніку «Кільце», яка є основним інструментом медіатора та відображає всі навички активного слухання. Важливо під час пояснення навести приклад застосування техніки.

Наприклад, перший етап «Поставте запитання» — медіатор може спитати: «Розкажіть, будь ласка, що сталося?». Далі — другий етап, медіатор уважно слухає відповідь учасника, демонструючи при цьому навички уважного слухання. Після цього медіатор демонструє своє розуміння ситуації та уточнює, чи правильно він усе зрозумів — третій та четвертий етапи: «Чи правильно я вас зрозумів, ви говорили, що..., чи це так?» Якщо сторона підтверджує правильність перефразування медіатора, можна переходити до наступного запитання, якщо ні — попросити сторону пояснити, що не так зрозумів медіатор. Важливо зазначити, що техніка «Кільце» застосовується на всіх етапах медіації, за винятком етапу «Вступне слово медіатора».

Після закінчення презентації фасилітатор запитує, чи мають учасники запитання.

Інформація для фасилітатора. Техніка «Кільце»**Відкриті та закриті запитання. Вправа «Коректор»****Час** — 15 хвилин.

Мета: обговорення важливості відкритих запитань у медіації та їх відмінність від закритих; тренування навички формулювання відкритих запитань.

Інструкція. Відкриті та закриті запитання. Вправа «Коректор».

Матеріали: матеріали «Закриті — відкриті запитання», м'яка іграшка або м'яч.

Фасилітатор звертає увагу учасників на те, що зараз група буде працювати з першим етапом техніки «Кільце» — «Запитання». Для того, щоб учасники мали можливість якомога повніше відповісти на запитання, медіатор має поставити запитання, яке сприятиме цьому, тобто так зване «відкрите» запитання. «Відкриті» запитання, на відміну від «закритих», передбачають розгорнуту відповідь. Наприклад, запитання: «Тобі подобається морозиво?» є «закритим, оскільки передбачає відповідь одним словом: «Так» або «Ні». Натомість запитання «Розкажи, що тобі подобається, що ти любиш?» є відкритим. У цьому випадку співрозмовник має можливість розповісти про свої вподо-

бання широко. Варто зазначити, що часто «закриті» запитання, особливо в процесі медіації, можуть мати звинувачувальний характер, наприклад: «Це ти вкрав її телефон?». Звісно, таких запитань треба уникати. Однак, це не означає, що медіатор не повинен використовувати «закриті» запитання. Наприклад, якщо медіатор уточнює правильність розуміння того, що сказала сторона, він використовує «закриті» запитання.

Після короткого огляду теми фасилітатор проводить вправу, що передбачає наступні кроки: фасилітатор кидає м'яку іграшку або м'яч одному з учасників, ставлячи закрите запитання, яке має характер звинувачення. Учасник, який спіймав іграшку, має переформулювати його у відкрите та повернути іграшку фасилітатору, який може запропонувати переформулювати це ж запитання комусь іншому. Фасилітатор повинен слідкувати за правильністю формулювань учасників. Після того, як було запропоновано кілька правильних відповідей, фасилітатор пропонує інше запитання для переформулювання.

Інформація для фасилітатора. Відкриті та закриті запитання

Запитання застосовуються з метою з'ясування додаткової інформації у співрозмовника. Усі запитання поділяються на дві категорії: відкриті та закриті.

Закриті запитання передбачають коротку відповідь співрозмовника (частіше за все «так» або «ні»). Крім того, такі запитання часто містять у собі прихований осуд, наприклад: «Це ти розбив цю прекрасну вазу?».

Крім закритих, існують більш нейтральні, відкриті запитання. Відкрите запитання дозволяє співрозмовникові висловити всі свої думки та почуття. Відкриті запитання допомагають отримати більшу кількість інформації, розширити можливості співрозмовника для відповіді, наприклад: «Що трапилося з вазою?».

Фрази, які допомагають ставити відкриті запитання:

- «Розкажи мені більше про...»
- «Що ти маєш на увазі, коли кажеш...»
- «Виправ мене, якщо я помиляюсь...»
- «Поясни, будь ласка... Таким чином, все сталося так...»
- «Як би ти хотів, щоб усе було? Що потрібно, щоб усе знову владнати?»

Запитання для переформулювання:

1. Це ти взяла його книжку?
2. Чому ти просто не вибачишся?
3. Ти кажеш неправду?
4. Ти назвав її крадійкою?
5. Ти їй зазриш?

Підсумки дня. Групове обговорення. Вправа «Ми сьогодні»**Час** — 10–30 хвилин.**Мета:** підбиття підсумків, пригадування важливих подій минулого дня.**Інструкція.** Групове обговорення. *Вправа «Ми сьогодні».***Матеріали:** Мовник/Братина, матеріали «Смайлики», фліп-чарт, маркери, ножиці, скотч або клей.

Фасилітатор просить кожного учасника по колу висловитися з приводу того, що цінного він/ вона отримали за сьогодні, яких нових знань та навичок набули. Для цього процесу можна використати Мовник/Братину.

Після цього учасникам пропонується виконати вправу «Ми сьогодні» (інструкцію подано вище — наприкінці першого дня тренінгу).

ДЕНЬ 3**Огляд попереднього дня. Вправа з м'якою іграшкою****Час** — 15 хвилин.**Мета:** пригадати пройдений матеріал, підготуватися до робочого дня.**Інструкція.** *Вправа з м'якою іграшкою***Матеріали:** м'яка іграшка.

Фасилітатор бере м'яку іграшку та від її імені розповідає, які важливі події відбувалися протягом минулого дня, з яким настроєм він прийшов на заняття (наскільки він налаштований на продуктивну діяльність). Кожен учасник по колу повторює таку саму процедуру.

Комунікативні навички. Вправа «Відпрацювання навичок перефразування та уточнення»**Час** — 45 хвилин.**Мета:** оволодіння навичками перефразування та уточнення, удосконалення вміння уважно слухати і правильно розуміти співрозмовника.**Інструкція.** *Вправа «Відпрацювання навичок перефразування та уточнення».***Матеріали:** матеріали фасилітатора «Перефразування та уточнення», м'яка іграшка або м'яч.

Фасилітатор нагадує учасникам зміст навичок перефразування та уточнення і пропонує учасникам сформулювати перефразування та уточнення до запропонованих тверджень. Фасилітатор зачитує твердження, після чого кидає м'яку іграшку чи м'яч одному з учасників, який із позиції медіатора реагує на дане твердження: перефразовує, уточнює, відображає емоції тощо. Після цього м'яку іграшку або м'яч

кидають іще 3–4 учасникам, щоб вони також сформулювали своє перефразування на те чи інше твердження. Перед тим, як перейти до наступного твердження, фасилітатору варто сформулювати власну відповідь.

Інформація для фасилітатора. Перефразування та уточнення*До поданих нижче фраз варто додати фрази з практики фасилітатора чи медіаторів-помічників.*

- *Чому я повинен першим починати розповідь? Я вам зараз щось розповім, а він знову почне мене ображати і насміхатися з мене. Він завжди так робить. Якщо я або хтось із класу хоче обговорити щось важливе, Олег починає клеїти дурня, кепкує і заважає серйозно все обдумати. Він тільки і вміє, що ображати інших та кепкувати...*
- *Ми з Олею сиділи за однією партою з першого класу і ніколи не просили нас розсадити. А потім сталася вся ця неприємна ситуація... Усе почалося з того, що Оля спеціально насмітила під мою парту: накидала різних папірців, обгортки від шоколадок і цукерок... Ну я, звісно, терпіти не стала і намалювала її карикатуру на дошці. А що? Вона ж мене образила, і я її теж... Потім, здається, ми почали одна одну дражити, справа майже дійшла до бійки... От так усе і відбувалося.*
- *Чому я постійно неправий? Ну чому завжди так, якщо в класі щось сталося — винен я? Вікно розбили — Нечипорук, двері зламали — Нечипорук, сміття в класі — знову я винен! Чому всім завжди вірять, а мені — ні? Це ж — несправедливо! Якщо я — не відмінник і не «пай-хлопчик», це не означає, що я постійно в усьому винен! От і ви, мабуть, думаете, що в усьому винен я... І вся ця ваша медіація все-одно нічим мені не допоможе...*
- *Розумієте, я коли побачила, що книжка зникла, я просто не знала, що мені робити... Я так довго просила батьків купити мені цю енциклопедію, сама гроші майже три місяці збирала. От, коли нарешті я її мала, книжка раптом зникла. Я не знала, що і думати, до кого звертатися, а ще батько казав, щоб я не брала таку дорогу книжку в школу... Я обшукала увесь клас, у всіх питала, та ніхто нічого не знав, я була у відчай, боялась повертатися додому...*
- *З одного боку, я хочу йому пробачити, тепер я розумію, що він зробив це ненавмисно, та й пробачення в мене вже попросив... Але, розумієте, я йому пробачу, а мій рюкзак так і залишиться розірваним, як я з таким рюкзаком піду додому? Мені точно від батьків перепаде, минулого тижня я порвала куртку, мене мама так сварила... Навіть не знаю, що робити...*

Запитання для обговорення:

- Яка мета застосування перефразування та уточнень?
- Чи завжди медіатору слід застосовувати ці навички? Чому?

Історія «Велик Іванка»⁴

Час — 30 хвилин.

Мета: поліпшення навичок уважного слухання і висловлювання власних думок. Демонстрація «викривлення» змісту повідомлень під час їх передачі.

Інструкція. Історія «Велик Іванка»

Матеріали: матеріали фасилітатора — історія «Велик Іванка».

Фасилітатор запрошує трьох добровольців до участі у вправі. Двоє з них залишають кімнату так, щоб нічого не чути. Тому, хто залишився, фасилітатор читає історію «Велик Іванка» (група також уважно слухає та спостерігає за тим, що відбувається). Після цього фасилітатор запрошує до групи другого добровольця та просить першого переповісти почуту історію. Завдання другого — уважно слухати і потім розповісти третьому учасникові. Третій, у свою чергу, розповідає почуте групі. Після вправи проводиться дискусія. Після обговорення вправи, висновок може бути сформульовано в такий спосіб: найкраще розповісти про те, що сталося, може не свідок, а безпосередній учасник.

Інформація для фасилітатора. Історія «Велик Іванка»

Нарешті в Іванка з'явилися гроші, щоб придбати червоний гірський велосипед, який він кожного разу подовгу роздивлявся, проходячи повз місцеву крамницю спортивних товарів. Той коштував силу-силенну грошей, які Іванко все ж таки зібрав за останні два роки, коли розносив ранкові газети.

Дуже тишаючись покупкою, Іванко проїхав на своєму новенькому велику з десятишвидкісною передачею по центральній вулиці містечка аж до школи, де він навчався. На шкільному спортмайданчику кілька його друзів грали у футбол.

Один з хлопчаків, Андрій, підбіг до Іванка і почав захоплено роздивлятися велик. Він попросив Іванка проїхатися на ньому, й Іванко, децю неохоче, дозволив йому зробити коло навколо школи.

Але минуло десять хвилин, а Андрій так і не з'явився. Іванко почав хвилюватися. Він побіг за ріг школи і побачив неподалік Андрія, який намагався випрямити скривлений передній обідок. Навколо нього юрбилися троє інших хлопчаків. Іванко підбіг до Андрія і без зайвих запитань почав гримати на свого товариша, коли ж по-

⁴ Вправу взято з книжки «Медіація однолітків. Повний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах», автор Гетті ван Гурп, Канада, 2002 р.

бачив, що його новий велик стоїть собі цілий і неушкоджений під парканом. Андрій тільки усміхнувся і пояснив, що зупинився, аби допомогти Денисові, який упав зі свого велосипеда і трохи його пошкодив.

Запитання для обговорення:

- Що сталося з інформацією доки вона передавалася з уст в уста?
- Чи загубилося при цьому щось важливе?
- Як це вплинуло на нашу історію?
- Що таке чутки?
- Що відбувається при передачі чуток від одного до іншого?

Комунікативні навички. Техніка «Кільце» (закінчення)

Час — 15 хвилин.

Мета: підбиття підсумків роботи з комунікативними навичками медіатора.

Інструкція. Техніка «Кільце» (закінчення)

Матеріали: фліп-чарт зі схемою техніки «Кільце».

Фасилітатор знову пропонує повернутися до техніки «Кільце», тепер вже використовуючи комунікативні навички медіатора (формулювання відкритих запитань, перефразування, уточнення, резюмування тощо), подумати над тим, яких помилок можна припуститися під час застосування техніки «Кільце».

Інформація для фасилітатора

Під час застосування техніки «Кільце» недосвідчений медіатор може припуститися таких помилок:

- сформулювати закрите запитання або запитання-звинувачення;
- неухважно слухати учасника медіації, недостатньо демонструвати невербальну підтримку учасникам тощо;
- під час перефразування додати своє розуміння/ оцінку того, що сказав учасник;
- пропустити етап перевірки правильності розуміння медіатором того, що сказав учасник: перефразувати і відразу задати наступне запитання.

Запитання для обговорення:

- Які помилки може зробити недосвідчений медіатор під час застосування техніки «Кільце»?
- Що станеться, якщо медіатор пропустить один з етапів техніки «Кільце»?
- Чому кожен з етапів техніки «Кільце» є важливим для процесу медіації?

Сценарій медіатора**Час** — 40 хвилин.**Мета:** детальний огляд усіх стадій медіації та дій медіатора на кожній із них.**Інструкція.** Сценарій медіатора.**Матеріали:** картки з назвами етапів і технік, фліп-чарт, маркери, скотч; зошит учасника — матеріали «Сценарій медіатора».

Варіант 1.

Фасилітатор ділить учасників на 4 групи, кожна з яких працює з одним з етапів медіації: (1) «Вступне слово медіатора», (2) «Розповіді сторін», (3) «Обговорення шляхів розв'язання конфлікту», (4) «Укладання та підписання угоди про примирення». Кожна група має підготувати коротке резюме та записати його на фліп-чарті стосовно одного з етапів медіації. Резюме має включати такі складові:

1. Назва етапу.
2. Мета даного етапу (Навіщо цей етап включено до процедури медіації?).
3. Дії медіатора (запитання, поведінка тощо).
4. Результат (Чого необхідно досягти по завершенні цього етапу?).

Варіант 2.

Фасилітатор роздає учасникам картки з написаними на них техніками, запитаннями, що їх ставить медіатор (як приклади технік), назвами етапів медіації і т. д. (так, щоб у кожного було по кілька карток). На фліп-чарті малюють дім з 4-ох поверхів, кожен з яких позначає один з етапів медіації: вхід — початок медіації, дах — результат. Після цього учасникам пропонують розмістити картки (закріплюються скотчем або булавками) на фліп-чарті так, щоб вони відображали послідовність етапів медіації та дій медіатора. Той, хто має варіант розміщення своєї картки, піднімає руку та аргументує свій вибір. Якщо варіант правильний, картку прикріплюють. Коли всі картки розміщено, фасилітатор резюмує сказане та підкреслює важливість збереження послідовності кроків у процесі медіації.

Інформація для фасилітатора*Важливо звернути увагу на етап завершення та підписання угоди та на «чарівні» запитання, які медіатор може ставити на цьому етапі (Що? Де? Коли? Яким чином? Де? Як довго?).**Після презентації результатів роботи груп, фасилітатор резюмує все сказане та звертає увагу учасників на матеріали «Сценарій медіатора», які доречно використовувати під час проведення медіації (детальніша інформація щодо процедури медіації міститься в Розділі 4. Що треба знати, щоб проводити медіацію? Докладніше про процедуру медіації; матеріали «Сценарій медіатора» включено**до Зошита медіатора, який доступний в електронному вигляді на диску, що додається до посібника).***Запитання для обговорення:**

- Як би ви сформулювали запитання на кожному з етапів медіації?

Робота над «Вступним словом медіатора»**Час** — 20 хвилин.**Мета:** складання власного вступного слова.**Інструкція.** Робота над «Вступним словом медіатора».**Матеріали:** папір А4, ручки.

Коротко перелічуються (із використанням результатів попередньої вправи) складові вступного слова. Фасилітатор пропонує учасникам скласти свій варіант вступного слова, який вони зможуть використати під час рольової гри і далі в практичній роботі медіатора. Коротко обговорюється, чому краще написати свій варіант, а не використовувати стандартний. Після складання (час на самостійну роботу — 10–15 хв.) учасники розбиваються на пари та зачитують свої варіанти один одному. Потім учасники за бажанням читають свій варіант всій групі. Спільно складається список «Знахідок для вступного слова» — вдалих формулювань, якими можуть скористатися всі учасники групи.

Інформація для фасилітатора*Після завершення вправи або якщо комусь важко скласти власний варіант, фасилітатор може звернути увагу на те, що в Зошиті медіатора є варіант вступного слова, але краще, якщо кожен напише свій (детальніша інформація щодо процедури медіації міститься в Розділі 4. Що треба знати, щоб проводити медіацію? Докладніше про процедуру медіації; зразок вступного слова включено до Зошита медіатора, який доступний в електронному вигляді на диску, що додається до посібника).***Запитання для обговорення:**

- Чи важливо, якими словами (наскільки зрозуміло) медіатор говорить вступне слово? Чому?
- На що, крім доступності і зрозумілості, варто звертати увагу, виголошуючи вступне слово?

Руханка «Вузлики»**Час** — 10 хвилин.**Мета:** створення атмосфери співпраці.**Інструкція.** Руханка «Вузлики»

Учасники стають у коло, заплющують очі і, простягнувши вперед праву руку, беруть когось за руку. Те ж саме роблять лівою рукою. Таким чином руки будуть сплетені в один великий вузол. Цей вузол

необхідно розплутати, не розриваючи рук. Фасилітатор може допомагати учасникам лише порадами.

Зпитання для обговорення:

- Що вам нагадала ця гра?
- Які висновки можна зробити, проаналізувавши те, як ви розплутували «вузол»?

Вправа «Тайська арифметика». Мозковий штурм «Правила зворотного зв'язку»

Час — 10 хвилин.

Мета: відпрацювання навичок зворотного зв'язку.

Інструкція. Вправа «Тайська арифметика».

Матеріали: фліп-чарт, маркери.

Фасилітатор записує на дошці 5 арифметичних прикладів: три з коректними відповідями і два — з некоректними. Наприклад: $100 : 4 = 20$; $12 \cdot 6 = 72$; $134 + 210 = 334$; $170 - 25 = 145$; $11 \cdot 7 = 77$. Фасилітатор просить учасників прокоментувати те, що вони бачать на дошці. Переважна більшість коментарів зводиться до визначення наявності помилок у прикладах — це відбувається і в наших школах, стандартна оцінка звучить таким чином: «У вправі дві помилки». Вчителі Тайваню, знаючи особливості сприйняття критики, зазвичай коментують подібні відповіді таким чином: «Тут три правильні відповіді» — це, по-перше, акцентує увагу учня на його досягненнях, успіхах (три правильні відповіді) та, по-друге, дає чітку вказівку на те, що у вправі є помилки, які необхідно виправити. Подібні коментарі, або критика наснажують учня та мотивують його/її вдосконалити свої знання, навички тощо.

Інструкція. Мозковий штурм «Правила зворотного зв'язку».

Матеріали: фліп-чарт, маркери.

Фасилітатор звертає увагу учасників на важливість зворотного зв'язку в команді колег-медіаторів з метою вдосконалення навичок ведення медіацій та Кіл. Методом мозкового штурму група складає два списки: «Правила надання зворотного зв'язку», «Правила отримання зворотного зв'язку».

Наприкінці обговорення фасилітатор наголошує на важливості дотримання правил надання та отримання зворотного зв'язку під час вправи «Вертушка», де кожен спробує себе в ролі медіатора та спостерігача, тобто отримуватиме та надаватиме зворотний зв'язок.

Інформація для фасилітатора

Правила надання зворотного зв'язку:

- *Давайте зворотний зв'язок тоді, коли вас просять; запитайте дозволу надати зворотний зв'язок.*
- *Критикуйте підхід або ідеї, а не людину, яка їх висловила.*

- *Намагайтесь бути конкретними, наводьте приклади поведінки, яку ви спостерігали.*
- *Не оцінюйте поведінку.*
- *Будьте уважними до мови свого тіла, будьте чесними.*

Правила отримання зворотного зв'язку:

- *Слухайте уважно, прагніть зрозуміти сенс того, що вам говорять.*
- *Переконайтесь, що ви правильно зрозуміли, поставте уточнююче запитання чи попросіть навести приклад.*
- *Не обов'язково відразу відповідати та виправдовуватись, інакше ви нічого не зможете навчитись.*
- *Варто пояснювати свою поведінку, запитувати, що варто було б зробити інакше для досягнення кращих результатів.*

Зпитання для обговорення:

- *Як би ви хотіли, щоб вам надавали зворотний зв'язок? Чому?*
- *Яких правил варто дотримуватися тому, хто отримує зворотний зв'язок, для того, щоб удосконалити свої знання та навички?*

Ведення процедури медіації. Вправа «Вертушка»

Час — 2 год.

Мета: відпрацювання навичок ведення процедури медіації.

Інструкція. Вправа «Вертушка».

Матеріали: схема «Вертушка» намальована на фліп-чарті, сценарії рольових ігор, бланки оцінки медіаторів (*сценарії рольових ігор та бланки оцінки медіаторів доступні в електронному вигляді на диску, що додається до посібника*).

Ця вправа потребує попередньої підготовки. Фасилітатори можуть попросити шкільного психолога або запитати в учасників тренінгу про конфлікти, які є найбільш поширеними у їхній школі. Після цього необхідно описати кожен конфлікт таким чином, щоб на одному аркуші був опис ситуації, на другому — інтереси однієї сторони конфлікту («Конфіденційна інформація учасника А»), на третьому — інтереси іншої сторони («Конфіденційна інформація учасника Б»).

Для відпрацювання навичок ведення процедури медіації також можна скористатися сценаріями рольових ігор, які пропонуються в цьому посібнику та подані на диску. Сценарії необхідно завчасно роздрукувати.

Фасилітатори розподіляють учасників на чотири групи і розходяться до різних приміщень, кожен із представниками однієї групи. Учасники отримують від фасилітатора ситуацію для медіації, їхнє завдання — розподілити ролі (2 сторони конфлікту, медіатор, спостерігач) та провести процедуру медіації. Доречно, щоб учасники

скористалися «Сценарієм медіатора». Фасилітатор уважно стежить за діями медіатора й оцінює рівень його успішності та готовності до роботи медіатором. Після того, як учасники провели медіацію, «сторони конфлікту», спостерігач та фасилітатор дають конструктивний зворотний зв'язок медіатору. На основі цієї інформації фасилітатор заповнює бланк оцінки медіатора (див. Додаток 2.6. Бланк оцінки навичок медіатора, Розділ 2. Як організувати роботу ШСРК?) та передає координатору служби. Через 25 хвилин учасники переходять в інше приміщення, де на них чекає нова медіаційна ситуація, завдання учасників — помінятися ролями так, щоб інша особа спробувала себе в ролі медіатора. Таким чином учасники проходять усіх фасилітаторів, і кожен має змогу побувати в ролі медіатора, допомогти іншим вирішити їхній конфлікт. Ця вправа спрямована на оцінку рівня підготовки учасників тренінгу.

Інформація для фасилітатора

Розподіл часу на «Вертушки»: на кожного з учасників — 25 хвилин, з них 3 — на ознайомлення сторін із ситуацією, 12–15 на рольову гру, 8–10 на зворотний зв'язок. Послідовність надання зворотного зв'язку: спочатку сам медіатор дає зворотний зв'язок собі, потім висловлюється спостерігач, сторони та супервізор. Важливо впевнитися в тому, що учасники прояснили всі незрозумілі питання перед проведенням «Вертушки».

Ситуації для рольових ігор⁵

Ситуація №1 «Безлад у парті».

Лія та Дана сидять за однією партою. Зараз вони вчать в шостому класі і приятелюють вже кілька років. Місце для зберігання підручників і зошитів у їхній парті не розділено перебіркою, і Дана завжди знаходить на своїй половині купу паперів Лії, яка ніколи нічого не викидає. Дана — охайна та організована дівчинка, тому дуже засмучується через те, що їй постійно доводиться прибирати в парті. І ось в черговий раз Дана зриває все з-під парті на підлогу і починає викидати папери в кошик для сміття, в цей час до класу заходить Лія.

Конфіденційна інформація для Лії.

Тобі дуже важко дається виконання домашніх завдань і класних проектів, тому ти вважаєш за необхідне зберігати всі свої попередні нотатки, щоб скористатися ними в разі потреби. Ти засмучена,

⁵ Ситуації №1–3 взято з книжки «Медіація однолітків. Повний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах», автор Гетті ван Гурп, Канада, 2002 р.

тому що знову провалила контрольну з математики, а Дана отримала 11 балів.

Конфіденційна інформація для Дани.

Скільки ти себе пам'ятаєш, твоя мати завжди наголошувала на тому, що треба бути охайною. І хоча ти добре ставишся до Лії, ти не розумієш, чому вона не може тримати свою половину парті в порядку. Ти постійно знаходиш купу її паперів на своїй половині, яка вже починає нагадувати смітник. Все це тобі набридло, і ти вирішуєш навести лад у парті.

Ситуація №2 «Калькулятор загубився».

Парті, за якими сидять Данилко та Юля, стоять одна за одною в класі. Вчителька з математики запропонувала кожному учневі придбати калькулятор для виконання вправ на уроках. Данилко це не встиг цього зробити, тому Юля позичила йому свій калькулятор на час великої перерви. Коли Юля повернулася до класу зі шкільної їдальні, вона запитала в Данилка про калькулятор. Данилко сказав, що поклав його назад на Юлину парту.

Конфіденційна інформація для Юлі.

Твій калькулятор пропав, і ти вважаєш, що в цьому винен Данилко. Тобі дуже не хотілося позичати свого калькулятора Данилкові насамперед тому, що в його розпорядженні був цілий місяць, щоб придбати свій власний. Але йому просто це було байдиуже. Тепер, коли ось-ось почнеться урок математики, тобі конче потрібен твій калькулятор.

Конфіденційна інформація для Данила.

Ти не знаєш, що трапилося з Юлиним калькулятором. Ти просто поклав його на її парту, коли Юля вийшла до їдальні. Коли ти повернувся з перерви, Юля вже була в класі і запитала тебе про калькулятор. Калькулятор коштує досить дорого, і твоя мати ще не дала тобі грошей, щоб його придбати, хоча ти нагадував їй про це кілька разів. Ти соромишся сказати вчительці, що в тебе нема грошей на придбання калькулятора.

Ситуація №3 «Проект».

Артур і Жанна мають удвох підготувати за два дні науковий проект. І хоча вони мусять працювати разом, більшу частину роботи вже виконала Жанна. Зараз вони сидять у шкільній їдальні і Жанна в присутності їхніх однокласників називає Артура «безвідповідальним ледарем».

Конфіденційна інформація для Артура.

Насправді тобі не подобалася тема цього проекту, але ти погодився, тому що на цьому наполягала Жанна. Складається таке враження, що Жанна тут керує: вона каже тобі, що і як робити. Свою

частину проекту ти підготував, але забув дома через те, що пізно прокинувся і дуже поспішав, щоб не запізнитися на перший урок.

Конфіденційна інформація для Жанни.

Ти завжди цікавилася дельфінами. Твоя мати — біолог і має доступ до будь-якої інформації. Ти дуже організована людина і завжди волієш виконувати всі завдання завчасно. Насправді ти хотіла виконувати цей проект самостійно, але вчителька наказала готувати його в парі.

Ситуація №4 «Куртка».

Юра й Антон були хорошими друзями. Антон досить серйозно займався музикою — грав у рок-групі. Юра позичив йому шкільну куртку, яку було викрадено. Хлопці, за порадою класного керівника, звернулися до шкільного центру розв'язання конфліктів.

Конфіденційна інформація для Юрка.

Антон — найкращий друг Юри, вони товаришують з дитинства. Тому Юрко не міг не дати йому на виступ шкільну куртку, хоча й знав, що якщо батьки довідаються про це, будуть сварити. Юрко також знає, що куртка коштує досить дорого, і мама погодилася її купити тільки тоді, коли Юра сам заробив частину грошей.

Коли Антон повідомив, що куртку вкрали, Юрко роззубився — він не знає, що сказати батькам, які попереджали його нікому не давати куртку. Юрко намагався поговорити з Антоном, але той відмовляється. Юра дуже збентежений, він не очікував, що його товариш так поведеться. Крім того, він ще нічого не казав батькам.

Конфіденційна інформація для Антона.

Антон товаришує з Юрком з дитинства. Нещодавно він побачив у друга гарну шкільну куртку, яка дуже підходила йому для відповідального виступу на концерті. Юрко, хоча й без охоти, але дав йому свою куртку. Однак під час виступу стало жарко, хлопець зняв куртку і кинув її за куліси. Коли виступ закінчився, куртки вже не було.

Антон боїться говорити з Юрком, йому соромно, адже товариш просив його поводитися обережно з курткою. Антон хотів купити куртку Юркові, але коли дізнався, скільки вона коштує, передумав — йому не вистачало грошей.

Антон дуже переймається тим, що сталося, і не знає, що робити далі.

Затитання для обговорення:

- Що вдалося зробити медіатору? Наведіть конкретні приклади.
- Що варто покращити?

Аналіз досвіду ведення процедури медіації. Групове обговорення

Час — 30 хвилин.

Мета: обговорення досягнень та труднощів кожного учасника за результатами проведення медіації.

Інструкція. Аналіз досвіду ведення процедури медіації. Групове обговорення

Матеріали: Мовник/ Братина, фліп-чарт, маркери.

Фасилітатор за правилами Кола пропонує групі поділитися своїми враженнями після вправи «Вертушка» (запитання, на яке пропонується відповісти: «Мої успіхи та труднощі в ролі медіатора»). Фасилітатор може записувати на фліп-чарті успіхи та труднощі учасників. Після того, як висловились усі, фасилітатор резюмує сказане і пропонує відповісти на запитання: «Чого має уникати медіатор під час проведення медіації?» Сказане записується на фліп-чарті у «валізу», яку фасилітатор пропонує «викинути», проте не забувати про вміст та не повторювати помилок.

Інформація для фасилітатора

Під час обговорення всі сідають так, щоб першими висловились учасники групи, а останніми — супервізори. Фасилітатор нагадує учасникам про три «золоті правила» медіатора, що допомагають досягти успіху: «довіряй процесу», «цифра бажай допомогти стороням», «пам'ятай, що це не твій конфлікт».

Затитання для обговорення:

- Чи сподобалось вам бути в ролі медіатора? Чому?
- Що вам вдалося, а що викликало труднощі під час ведення процедури медіації?
- Які висновки ви зробили для себе після проведення процедури медіації?

Трикутник успіху медіації. Презентація

Час — 10 хвилин.

Мета: розуміння основ успішного проведення медіації, виділення важливих деталей процедури.

Інструкція. Трикутник успіху медіації. Презентація

Матеріали: фліп-чарт з презентацією «Трикутника успіху медіації».

Фасилітатор презентує учасникам схему «Трикутник успіху медіації» (процедура, емоції, зміст), акцентуючи увагу на важливих аспектах, що допоможуть вдало проводити медіації в майбутньому. Після презентації учасники можуть поставити запитання стосовно структури медіації, з'ясувати для себе інформацію, що їх цікавить.

Інформація для фасилітатора

Теоретичні матеріали до цієї вправи містяться в Розділі 4. Що треба знати, щоб проводити медіацію однолітків? Докладніше про процедуру медіації.

Запитання для обговорення:

- Що медіатор робить для дотримання змістовної та емоційної складової процесу?
- Чому важливо дотримуватися процедурної складової процесу медіації?

Портрет медіатора (завдання додому)

Час — 10 хвилин (для надання інструкції).

Мета: визначення рис, які сприяють формуванню довіри сторін до медіатора.

Матеріали: фліп-чарт, маркери, олівці, ластик.

Інструкція. *Портрет медіатора*

Фасилітатор ділить групу на підгрупи по 5–7 осіб. Завдання кожної підгрупи — до ранку наступного дня у вільний час намалювати портрет медіатора, якому довіряють сторони, і відобразити на ньому знання, навички та цінності, якими має володіти медіатор.

Підсумки дня. Групове обговорення. Вправа «Ми сьогодні»

Час — 10–30 хвилин.

Мета: підбиття підсумків, пригадування важливих подій минулого дня.

Інструкція. Групове обговорення. *Вправа «Ми сьогодні»*

Матеріали: Мовник/ Братина, матеріали «Смайлики», фліп-чарт, маркери, ножиці, скотч або клей.

Фасилітатор просить кожного учасника по колу висловитися з приводу того, що цінного він/ вона отримали за сьогодні, яких нових знань та навичок набули. Для цього процесу можна використати Мовник/ Братину.

Після цього учасникам пропонується виконати вправу «Ми сьогодні» (інструкцію подано вище — наприкінці першого дня тренінгу).

ДЕНЬ 4**Огляд попереднього дня. Вправа «Моя гордість»**

Час — 30 хвилин.

Мета: огляд минулого дня; надання можливості учасникам спробувати себе в ролі Хранителя Кола.

Інструкція. *Вправа «Моя гордість»*

Матеріали: Мовник/ Братина.

Вправа проводиться в Колі. Хранителем виступає один з учасників (напередодні фасилітатор просить групу визначити, хто хоче спробувати себе в ролі Хранителя Кола). Перед початком фасилітатор дає Хранителю інструкції про правила проведення Кола, відповідає

на його запитання. Хранитель починає Коло і пропонує учасникам продовжити фразу «Я пишаюсь тим, що вчора я ...». Після завершення Кола Хранитель проводить церемонію закриття Кола.

Інформація для фасилітатора

Варто заздалегідь узгодити з учасниками, хто хоче спробувати себе в ролі Хранителя та обговорити деталі проведення Кола.

Вправа «Портрет медіатора». Презентації

Час — 15–20 хвилин.

Мета: визначення рис, які сприяють формуванню довіри до медіатора.

Інструкція. *Вправа «Портрет медіатора»*

Матеріали: малюнки груп на тему: «Медіатор, якому довіряють сторони».

Групи презентують малюнки та розповідають про якості та риси медіатора, а фасилітатор записує основні характеристики медіатора на фліп-чарті та підсумовує сказане.

Інформація для фасилітатора

Портрети медіаторів учасники можуть зберегти та повісити в приміщеннях служб у своїх школах.

Запитання для обговорення:

- Чому медіатор має володіти саме такими якостями та рисами?
- Яким чином вони допомагають йому в роботі?

Вправа «Етика медіатора»

Час — 30 хвилин.

Мета: обговорення етичних дилем, що можуть виникати в процесі роботи.

Інструкція. *Вправа «Етика медіатора»*

Матеріали: фліп-чарт, маркери, матеріали фасилітатора — «Етичні дилеми».

Група ділиться на 3–4 команди, кожна отримує вже підготовлену історію, що буде містити одну або кілька етичних дилем. Завдання команди — знайти ці дилеми, визначити, про порушення якого принципу медіації йде мова, вирішити їх та презентувати групі. Після завершення відбувається обговорення інших можливих дилем та шляхів їх вирішення.

Інформація для фасилітатора. Етичні дилеми

1. *До вас на медіацію батьки привели хлопця, оскільки вважають, що це позитивно вплине на його поведінку. Хлопець не виказує великого бажання брати участь у процесі. Чи проводити медіацію? (Принцип добровільності).*

2. Один з учасників медіації хоче написати про свій досвід в шкільну газету. Як реагувати медіатору, якщо йому стало відомо про такі наміри одного з учасників? (Принцип конфіденційності).
3. Ваш близький друг звернувся до вас із проханням провести медіацію. Ваші дії? (Принцип нейтральності).
4. Нещодавно ви були учасником конфлікту, який дуже схожий на той, який вам передав координатор на медіацію. Чи повинен медіатор вести такий процес? (Принцип неупередженості).

Затитання для обговорення:

- Що таке «етика»?
- Чи важлива етика для медіатора? Чому?
- Яка дилема стала б найважчою для вас і чому?

Вправа «Колаж нашої служби»

Час — 1 год, 20 хвилин.

Мета: формування команди; відображення учасниками бачення своєї ШСРК.

Інструкція. Вправа «Колаж нашої служби».

Матеріали: фліп-чарт, молодіжні журнали, клей, фломастери, маркери, олівці, ножиці, скотч.

Учасники об'єднуються в групи та отримують завдання за допомогою колажу зобразити, як вони бачать ШСРК (назва, цінності, бачення клієнтів, себе тощо). Група працює 1 годину.

Інформація для фасилітатора. Етичні дилеми

Учасників необхідно об'єднати в групи за школами. Кожна команда може зберегти свій колаж, щоб потім розмістити його в своїй ШСРК.

Затитання для обговорення:

- Розкажіть, що ви зобразили на своєму колажі?
- Що для вас було легким, а що складним під час виконання цієї вправи?

Планування роботи ШСРК. Вправа «Наступні кроки»

Час — 1 год.

Мета: формування команди; планування роботи ШСРК.

Інструкція. Вправа «Наступні кроки».

Матеріали: фліп-чарт, маркери.

Учасники об'єднуються в групи за школами. Кожна група отримує завдання визначити кроки, необхідні для впровадження відновних практик у своїй школі. Учасники також визначають терміни виконання кожного пункту плану та відповідальну особу з команди, яка координуватиме виконання тієї чи іншої дії. Група працює 30 хвилин. Після складання планів, кожна група презентує свої напрацювання.

Потім відбувається обговорення питань, пов'язаних зі створенням ШСРК в школах, можливих труднощів та шляхів їх подолання.

Затитання для обговорення:

- Розкажіть, що ви зобразили на своєму колажі?
- Що для вас було легким, а що складним під час виконання цієї вправи?

Робота з очікуваннями та сумнівами учасників. Оцінка тренінгу. Заключне Коло. Вручення сертифікатів

Час — 1 год.

Мета: робота з очікуваннями та сумнівами учасників, оцінка тренінгу, наснаження учасників на подальшу роботу.

Інструкція. Вправа «Береги надій» (або «Пісочний годинник»).

Матеріали: фліп-чарт з «Берегами надій» (або «Пісочним годинником»).

Продовження вправи «Береги надій» (або «Пісочний годинник»). З'ясовуються очікування та сумніви, що виправдалися чи не виправдалися. Фасилітатор по черзі зачитує очікування, і якщо вони виправдалися, стікер переноситься на другий берег (або в нижню частину пісочного годинника). Якщо не виправдалися — залишається на місці. Та ж процедура і з сумнівами (для вправи «Береги надій»), проте якщо з'ясовується, що вони були марними, то стікери викидаються.

Інструкція. Оцінка тренінгу

Матеріали: оціночні анкети та ручки для кожного учасника.

Фасилітатор роздає учасникам оціночні форми та запрошує їх самостійно заповнити. У разі виникнення запитань, фасилітатор допомагає учасникам зрозуміти запитання.

Інформація для фасилітатора

Важливо наголосити на тому, що анкети є анонімними. Бланки оціночних форм подано в Додатку 2.7. (Оціночні форми також доступні в електронному вигляді на диску, що додається до посібника).

Інструкція. Заключне Коло та вручення сертифікатів

Матеріали: Мовник/ Братина, сертифікати.

Фасилітатор проводить процедуру Кола, де ставить запитання: «Ваші враження від тренінгу? Ваші побажання одне одному. Що найважливіше ви отримали від цього тренінгу для себе, для свого розвитку?». Після того, як усі учасники висловляться, фасилітатор вручає сертифікати, які засвідчують участь у тренінгу «Базові навички медіатора ШСРК».

Додаткові руханки

- «Крокодил». Гра полягає в тому, що учасники діляться на дві команди і, обираючи представника від опонентів, загадують йому певне слово, яке він, у свою чергу, повинен лише за допомогою невербальної мови (жестів, міміки, певних рухів) пояснювати представникам своєї команди. Їхнє завдання — відгадати невідоме слово якомога швидше. Виграє та команда, яка вгадала більшу кількість слів.
- «Мертві леви». Ціль — комунікативна гра, розвиває витримку, вміння володіти емоціями. Кількість учасників: до 16 чоловік. Час проведення: 20 хв. Ідея гри полягає в тому, що всі «леви» повинні замрети і бути непорушними, крім «мисливця», завдання якого змусити їх поворухнутися за допомогою усіх способів, крім фізичного контакту. Коли «мисливець» помічає, що «лев» поворухнувся, останній приєднується до «мисливця», і вони починають полювання разом. Гра закінчується тоді, коли останній «лев», не витримає натиску всіх «мисливців».
- «Колінця». Ціль — комунікативна гра, спрямована на співробітництво. Кількість учасників: 10–20 чоловік. Час проведення: 10 хв. Учасники стають у коло, дуже близько один до одного. Ведучий дає команду: «Усім повернутися вправо і щільно притиснутися один до одного. Праву руку класти на талію того, хто стоїть попереду. А тепер дуже обережно сідаємо на коліна гравця, який стоїть позаду». Після того, як усі сіли, група намагається зробити повне коло, обережно крокуючи. Після пройденого кола всі учасники повертаються на 180 градусів та повторюють усе спочатку. Тобто тепер той, хто сидів у когось на колінах, сам везе його на своїх.
- «Аргументи». Ціль — мобілізує почуття учасників, активізує інтелектуальний потенціал та вміння керуватися власними емоціями у конфліктній ситуації. Кількість учасників: необмежена, але парна. Час проведення: 15–20 хв. Учасники розбиваються на пари та стають один навпроти одного. Ведучий пропонує парам посперечатися одне з одним. Сперечатися можна про що завгодно. Наприклад: «Що краще: помідор чи гарбуз?», «яке число важливіше: один чи шість?». Кожен учасник, відстоюючи власну думку, повинен навести якнайбільше аргументів на підтримку своєї точки зору. Висувати аргументи потрібно по черзі, якомога швидше і переконливіше.

Додаток 2.6.

Бланк оцінки навичок медіатора

МЕДІАТОР	
КООРДИНАТОР ШСРК	
ШКОЛА	
СПОСТЕРІГАЧ	
РЕЗУЛЬТАТ	

Найвища оцінка — А (відмінно), середня оцінка — В (добре, задовільно), найнижча — С (незадовільно).

БЛОК 1. Комунікативні навички

Поставте по одному балу за кожну навичку, яку демонстрував медіатор.

Медіатор:

уважно дивився на учасників	
слухав і не перебивав	
підбадьорював учасників мімікою та жестами (кивав головою тощо)	
вербально підтримував учасників (вживав вигуків «ага», «так-так»...)	
коротко та точно переказав те, що було сказано учасниками	
ставив відкриті запитання	

Ключ (оцінку обведіть)

Бали	Оцінка	Коментарі
0–1	С	Потребує серйозної повторної підготовки для розвитку комунікативних навичок. Без додаткового навчання не готовий проводити медіації.
2–4	В	Потребує вдосконалення комунікативних навичок у процесі рольових ігор. Може виступати медіатором в парі з більш досвідченим (краще підготовленим), особливо, якщо має оцінки В та А за інші блоки.
5–8	А	Може працювати медіатором без додаткової підготовки, якщо отримав оцінки А за інші блоки. Якщо за інші блоки отримав оцінку С, може долучитися до інформаційної кампанії служби.

КОМЕНТАРІ СПОСТЕРІГАЧА:

БЛОК 2. Процедурні навички

Поставте по одному балу за кожну навичку, яку демонстрував медіатор.

Медіатор:

чітко та впевнено сказав вступне слово	
сформулював вступне слово зрозумілою мовою	
дав можливість кожному учаснику розказати про те, що сталося	
дав можливість кожному учаснику висловити свої переживання (емоції) стосовно конфліктної ситуації	
дав можливість кожному учаснику висловити своє бачення стосовно шляхів розв'язання конфлікту	
допоміг учасникам обговорити усі запропоновані варіанти розв'язання конфлікту	
допоміг учасникам вибрати взаємоприйнятний варіант розв'язання конфлікту	
допоміг учасникам скласти план виконання рішення (хто? що? коли? як довго? яким чином? буде робити)	
подякував учасникам за їхні зусилля і привітав з досягненням домовленості	

Ключ (оцінку обведіть)

Бали	Оцінка	Коментарі
0–2	C	Потребує серйозної повторної підготовки для розвитку процедурних навичок у процесі рольових ігор. Без додаткового навчання не готовий проводити медіації.
3–7	B	Потребує вдосконалення процедурних навичок у процесі рольових ігор. Може виступати медіатором в парі з більш досвідченим (краще підготовленим), особливо, якщо має оцінки B та A за інші блоки.
8–11	A	Може самостійно проводити медіації, якщо має оцінки A та B за інші блоки. У парі може «відповідати» за процедуру, особливо у випадку, якщо напарник матиме C з блоку «Процедурні навички».

КОМЕНТАРІ СПОСТЕРІГАЧА:

БЛОК 3. Дотримання цінностей та принципів медіації

Поставте по одному балу за кожну навичку, яку демонстрував медіатор.

Медіатор:

не захищав одного з учасників	
не звинувачував учасників	
не оцінював учасників	
не давав порад	
не применшував значення ситуації для учасників (от в мене був випадок, не те, що у вас...)	
не сперечався з учасниками	
не наказував учасникам	
не виносив рішення (так як суддя)	
допоміг учасникам справді помиритися (а не тільки домовитися)	

Ключ (оцінку обведіть)

Бали	Оцінка	Коментарі
0–2	C	На даному етапі не може працювати медіатором. Можна доручити інші види робіт в службі.
3–7	B	Потребує додаткових занять на розуміння і прийняття цінностей та принципів медіації. Може починати працювати у парі з тим, хто отримав оцінку A з даного блоку.
8–11	A	Може працювати медіатором самостійно або у парі.

КОМЕНТАРІ СПОСТЕРІГАЧА:

Додаток 2.7.**Оцінка тренінгу****«Базові навички медіатора ШСРК»****Шановний медіаторе!**

Анкета, яку ти тримаєш у руках, має на меті з'ясувати твою думку стосовно того, наскільки корисним був для тебе тренінг «Базові навички медіатора Шкільної служби розв'язання конфліктів».

Сподіваємося на розуміння та співпрацю, оскільки твої відповіді допоможуть нам поліпшити нашу роботу в майбутньому.

1. Школа та клас, в якому ти навчаєшся?

2. Стать?

Чол. Жін.

3. Оціни, будь ласка, наскільки тренінг був корисним для тебе?

Дуже корисний. Швидше корисний.

Швидше не корисний. Не корисний.

Твої коментарі

4. Які види діяльності, що проводилися під час тренінгу, ти вважаєш:

<i>Корисними, вдалими, цікавими:</i>	<i>Не дуже корисними, вдалими та цікавими:</i>

5. Чи зрозумів (-ла) ти етапи процедури медіації?

Так. Швидше так.

Швидше ні. Ні.

Що лишилося незрозумілим або який етап складний у виконанні для тебе?

6. Чи усі принципи медіації тобі вдалося зрозуміти?

Так. Швидше, так.

Швидше ні. Ні.

Що лишилося незрозумілим або які труднощі з дотримання принципів у тебе виникли під час проведення медіації («Вертушки»)?

7. Як би ти оцінив (-ла) свої комунікативні навички (як медіатора) після тренінгу?

Я можу вільно застосовувати усі комунікативні навички медіатора.

Деякі комунікативні навички мені вдаються, деякі — ні.

Більшість комунікативних навичок, які розглядалися під час тренінгу, мені складно виконувати.

Будь ласка, поясни свою думку.

8. У чому, на твою думку, полягає найсуттєвіша особливість підходу до розв'язання конфліктів, який заснований на інтересах?

9. Чи можеш ти сказати, що учасники семінару — це одна команда?

Так. Швидше так.

Швидше ні. Ні.

Твої коментарі:

10. Оціни, будь ласка, загальний рівень організації тренінгу? (1 — «дуже низький»; 5 — «дуже високий»).

1 2 3 4 5

Твої коментарі:

11. Що б ти порекомендував (-ла) для вдосконалення цього тренінгу?

12. За бажанням, вкажи своє ім'я та прізвище.

ДЯКУЄМО ЗА ВІДПОВІДІ!



Додаток 2.8.**Клятва медіатора**

Як медіатор однолітків я, (ім'я та прізвище), даю офіційну клятву допомагати учням школи у вирішенні конфліктів мирним шляхом.

Я визнаю важливість конфіденційності і обіцяю зберігати в таємниці все, що буде сказано на медіаційній сесії.

Я усвідомлюю відповідальність покладеної на мене роботи і буду діяти так, щоб бути гідним цієї відповідальності.

Я завжди буду намагатися вдосконалювати та поглиблювати свої вміння та навички у сфері медіації, щоб стати кращим спеціалістом.

Я обіцяю:

- бути чесним і справедливим;
- вирішувати свої особисті конфлікти мирним шляхом;
- надолужити пропущені уроки;
- відвідувати зустрічі медіаторів;
- виконувати обов'язки медіатора протягом щонайменше одного року.

РОЗДІЛ 3. ЯК ОРГАНІЗУВАТИ РОБОТУ ШКІЛЬНОЇ СЛУЖБИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ?

Організація роботи у ШСРК — один з найважливіших етапів, від якого великою мірою залежить успішність діяльності служби. Головним аспектом роботи на даному етапі є чіткий та правильний розподіл людських та матеріальних ресурсів. Пам'ятаючи, що робота ведеться спільно з дітьми, координатор повинен наголошувати на відповідальності кожного за успішність результатів або можливі провали. Розподілити обов'язки працівників ШСРК допоможе укладання стратегії розвитку організації. Стратегія надає можливість визначити мету діяльності центру, цілі та завдання, які покладаються на медіаторів. У стратегії розвитку зазначається схема розподілу обов'язків та основні види діяльності. (Зразок стратегії розвитку ШСРК див. у Додатку 3.1).

3.1. Планування роботи

Планувати роботу ШСРК група медіаторів починає на тренінгу, де обговорює найближчі етапи роботи служби. Для зручності планування графік роботи необхідно скласти шляхом відповідей на запитання:

1. Що робити?
2. Коли робити?
3. Хто відповідальний?

Роботу бажано планувати на місяць, а після закінчення строку проводити оцінку виконаної роботи на спеціальних зустрічах членів команди.

Варто пам'ятати, що:

- Робота повинна бути розподілена між усіма працівниками ШСРК.
- Не повинно залишатися людей, які не зайняті в певному виді діяльності.
- Відповідальність за роботу покладається на медіаторів.

- Планування складається з чітких та послідовних етапів діяльності, які пов'язані між собою.
- Координатор веде моніторинг виконання завдань і, в разі виникнення потреби, допомагає вирішити складні завдання або переобирає відповідального за виконання певного виду діяльності.

Координатору слід пам'ятати, що без планування роботи служба діятиме неефективно, поставлені завдання не виконуватимуться і ніхто не братиме на себе відповідальність за можливі проблеми в діяльності. Робота з учнями потребує чіткого графіку, тому що лише в такому разі вони ставитимуться до роботи серйозно (*приклад плану роботи ШСРК на два місяці дивіться у Додатку 3.2*).

3.2. Планування та проведення інформаційної кампанії

Інформаційна кампанія повинна розпочатися відразу ж після проходження учнями-медіаторами тренінгу та створення служби. Саме від успішності інформаційної кампанії буде залежати подальша доля всієї служби.

Після створення служби цільова аудиторія (учні, адміністрація) відразу ж зацікавиться новим явищем у школі, саме тому необхідно вчасно надати повну інформацію про діяльність служби, її функції та послуги. Важливо пам'ятати, що інформація, яка надійде із запізненням, вже не матиме такого впливу на аудиторію, як інформація, яка була подана вчасно, оскільки зацікавленість аудиторії може швидко минути, і відновити її навряд чи вдасться.

Мета кампанії полягає в інформуванні учнів і вчителів про новий, альтернативний метод розв'язання конфліктів. **Завдання** — мотивування їх звертатися в ШСРК за допомогою.

З огляду на це, краще, якщо інформаційна кампанія буде розроблена учнями-медіаторами, оскільки саме вони знають, що може зацікавити однолітків та налаштувати їх на співпрацю. Перед початком інформаційної роботи учні повинні детально спланувати дії та роз-



поділити обов'язки, зазвичай проведення кампанії займає 2–3 тижні (*див. Додаток 3.3*).

Важливо зазначити, що розроблена учнями презентація має бути ретельно підготовлена, оскільки під час її проведення можуть виникати несподівані ситуації, тому необхідно передбачити їх.

Ось ряд найпоширеніших проблем, що можуть виникнути під час презентацій, їхні причини та способи уникнення:

1. Під час презентації учень постійно збивається, не може зосередитися на одній думці.

Причини:

- Інформація, що доповідається, є завченою, а учень не усвідомлює змісту сказаного, просто відтворюючи вивчене напам'ять.
- Може бути й навпаки — учень не знає своєї доповіді.
- Ще однією причиною може бути невпевненість у собі та своїх силах.
- Слухачі поведуться недисципліновано.

Способи уникнення:

- Проведення достатньої кількості репетицій. З їх допомогою можна визначити ступінь підготовленості учня-доповідача та відпрацювати основні моменти.
- Надання ролі ведучого більш впевненому в собі учневі.
- За відсутності дисципліни в аудиторії треба нагадати про правила, які були встановлені на початку презентації.

2. Зал не реагує на доповідь, не бере участі в діалозі з ведучими, не відповідає на запитання.

Причини:

- Презентація не є адаптованою саме до цієї аудиторії (наприклад, виступ для учнів перенавантажений складними словами та термінами, є довготривалим).
- Ведучий веде розповідь монотонно, без будь-яких інтонацій.

Способи уникнення:

- Розробити презентацію з урахуванням інтересів та потреб аудиторії (наприклад, виступ для учнів наповнити активізуючими іграми та конкретними прикладами й історіями).
- Прорепетирувати з ведучими способи ведення діалогу з аудиторією, допомогти їм навчитися вільно та цікаво викладати інформацію.

3. Ведучі не можуть відповісти на запитання слухачів, не знають, як реагувати на суперечки, що можуть виникати під час проведення презентації.

Причини:

- Аудиторія, ставлячи запитання, провокує ситуації, до яких ведучі були неготовими.

Способи уникнення:

- Максимально передбачити всі можливі запитання та дискусії, що можуть виникнути в ході презентації. Підготувати готові відповіді та моделі поведінки у випадку нестандартних ситуацій.
- Навчити учнів поводитися більш упевнено.
- На початку презентації попросити в аудиторії підтримки, наголошуючи на стараннях учнів-ведучих.

Перед початком проведення інформаційної кампанії необхідно визначити основні критерії її успішності. Такими критеріями можуть бути: кількість учнів, які почали цікавитись службою; кількість учнів, які обрали медіацію як метод розв'язання конфліктів, і, як результат — достатня кількість учнів, які приходять до ШСРК на медіацію. Найкращим показником у такому випадку буде кількість відвідувачів та зацікавлених (наприклад, кампанія буде вважатися успішною, якщо за місяць було проведено 10 медіацій або якщо за допомогою до центру звернулось 30 учнів). Критерії успішності допоможуть визначити основні недоліки проведеної кампанії, вчасно вжити запобіжних заходів та доповнити інформаційну кампанію новими ідеями.

Досвід роботи медіаторів у м. Жмеринка та Жмеринському районі показує, що презентації мають більший успіх та позитивний вплив на аудиторію, якщо вони проводяться у формі Кола. Під час проведення презентації команда медіаторів ставить за мету проін-



Медіатори НВК «ЗОШ I–III ст. — ліцей» м. Жмеринка готують презентаційний плакат ШСРК

формуванню аудиторію про створення Шкільної служби розв'язання конфліктів у навчальному закладі, а також наочно продемонструвати одну з практик, за якими працює служба. Завданнями ведучих під час проведення вступної частини є проінформувати аудиторію щодо практик розв'язання конфліктів, які застосовуватимуться у роботі ШСРК. Крім того, практичний формат презентації дозволяє аудиторії зрозуміти принцип роботи однієї з відновних практик, а саме Кола. Коло, яке проводиться під час презентації, має завданням зосередитися на цінностях учасників. Після проведення такої процедури аудиторія має можливість висловити свої враження від участі та очікування стосовно роботи Шкільної служби розв'язання конфліктів (*інформацію щодо Кола див. у Розділі 5. Коло прийняття рішень. Досвід упровадження*).

По завершенні інформаційної кампанії школярі повинні точно знати, куди звертатися в разі виникнення конфлікту, яку допомогу їм можуть надати в центрі.

3.3. Розробка документації

Для ведення обліку справ та зручності моніторингу роботи ШСРК необхідно розробити низку документів, обов'язкових для заповнення працівниками служби, представниками педагогічного колективу та сторонами конфлікту. Кожна медіаційна справа повинна міститися в окремому файлі в загальному журналі справ.

Згода на участь у процедурі медіації

Згода на участь у медіації зазвичай містить коротку інформацію про процедуру медіації, її основні принципи та правила поведінки під час медіації. Сторони конфлікту підписують цю форму на початку зустрічі, чим засвідчують свою згоду розв'язувати конфлікт за допомогою медіації, дотримуючись її принципів і правил (*див. Додаток 3.4*).

Угода сторін

Угода відображає домовленості сторін за результатами медіації. Вона готується у двох екземплярах: по одному для кожної сторони (*див. Додаток 3.5*).

Оціночна анкета

Цей документ має на меті з'ясувати ставлення учасників конфлікту до досвіду участі в програмі медіації. Анкета використовується як певний вид зворотного зв'язку, її мета — оцінка роботи медіаторів і всієї служби (*див. Додаток 3.6*).

Форма звіту медіатора

Ця форма повинна містити всю важливу інформацію стосовно справи, а саме: хто направив сторони конфлікту на медіацію, хто ви-

ступав у ролі медіаторів, у чому полягала проблема, якого висновку було досягнуто тощо (див. Додаток 3.7).

Бланк самооцінки медіатора

Ця форма допомагає медіаторам подумати та оцінити свою роботу під час проведення медіаційної сесії. Періодично (бажано кожні два тижні) медіатори в колі колег зачитують бланк самооцінки та отримують зворотний зв'язок. Це необхідно для об'єктивної оцінки виконаної роботи (див. Додаток 3.8).

Анкета для педагогів і адміністрації

Крім того, для оцінки ефективності ШСРК доречно періодично з'ясувати ставлення та оцінку діяльності служби педагогами та адміністрацією школи. З цією метою можна використовувати анкету, яка має на меті визначити, наскільки робота ШСРК покращує загальну шкільну атмосферу, чи допомагає служба, на думку вчителів, у розв'язанні конфліктів учнями тощо (див. Додаток 3.9).

На основі інформації, отриманої з анкет, працівники служби готують регулярні звіти, які розміщуються на інформаційній дошці ШСРК, а також поширюють їх серед представників педагогічного колективу, шкільної адміністрації. Детальна інформація, яка описує хід справи, не підлягає розповсюдженню на широкий загал і може використовуватися тільки серед медіаторів для обговорення результативності роботи у колі колег.



Медіатори та тренери у приміщенні ШСРК СЗОШ №255, м. Київ, травень 2007 р.

3.4. Підтримка роботи служби. Супервізія

На початковому етапі діяльності, коли медіатори готові до активної роботи, дуже важливо підтримати груповий настрій та наснажити учнів на плідну співпрацю — це є важливими завданнями координатора ШСРК. Постійний процес підтримки та наставництва є запорукою високоякісної роботи будь-якої організації, а добре спланована супервізія забезпечить успішні результати діяльності на всіх етапах.

Супервізія — процес, який передбачає аналіз проблемних або нестандартних ситуацій з досвіду працівників організації та пошуку нових ефективних розв'язків. Супервізію можна проводити як на індивідуальному, так і на груповому рівнях. Цей процес може передбачати застосування таких технік, як обговорення, дискусії, мозковий штурм, тренінгові практики, рольові ігри, навчальні вправи тощо.

Окрім навчальної мети супервізія допомагає визначити особистісні якості залучених до роботи, особливості поведінки та ціннісні орієнтації та їх вплив на професійну діяльність. Варто пам'ятати, що одним із найважливіших завдань супервізора є формування та розвиток автономії супервізованого, допомога у створенні моделі аналізу та компетентного розв'язання проблем, які виникають під час виконання професійних завдань.

Супервізор має допомагати супервізованому:

- Чітко визначити цілі роботи, встановлювати пріоритети.
- Бачити усі аспекти проблеми та власну роль у її розв'язанні.
- Формувати позитивне ставлення до своєї роботи та відповідальність до її виконання.

До функцій супервізора належать:

1. Підтримка — управління побоюваннями, надання порад, зворотний зв'язок, конструктивна критика, мотивування та наснаження.
2. Управління — адміністрування, планування, встановлення стандартів, моніторинг та оцінка, слідкування за дотриманням плану роботи, дисциплінування.
3. Навчання — визначення необхідних навчальних курсів, забезпечення практики, підтримка професійного зростання тощо.

Поради для супервізора:

- **Підготуйте того, хто навчається.** Надайте чітке пояснення щодо виконання завдань. Не забувайте проявляти емпатію, оскільки проблема може полягати не в недостатній підготовці медіатора, а в наявності почуття страху перед невідомим завданням.
- **Демонструйте діяльність.** Надайте тому, хто навчається, можливість ставити запитання. Пояснюйте те, що є невідомим

для команди, разом приходьте до розв'язання проблемних ситуацій.

- **Створюйте позитивну атмосферу.** Пам'ятайте про надання позитивного наснаження команді, підтримуйте групову взаємодію медіаторів.
- **Зворотній зв'язок.** Надайте зворотний зв'язок щодо результатів роботи, пам'ятайте про правила конструктивного зворотного зв'язку.

Супервізійні зустрічі медіаторів організуються координатором щотижня на першому етапі розвитку ШСРК. Важливо проводити регулярні супервізії з метою наснаження медіаторів та контролю виконання затвердженого плану роботи (*приклад плану проведення перших супервізій ШСРК див. у Додатку 3.10*).

Враження координаторів та учнів-медіаторів

Оксана Віталіївна Дацко,

координатор ШСРК НВК «ЗОШ I–III ст. — гімназія», м. Жмеринка, Вінницька обл.

Роль координатора на початку роботи ШСРК є дуже важливою. По-перше, необхідно налагодити співпрацю між дітьми-медіаторами та педагогічним колективом, презентувати новостворену службу. На своєму досвіді переконалася, що презентувати ШСРК повинні самі діти, насамперед, щоб продемонструвати вчителям свою готовність до активної роботи та безпосередню участь у налагодженні мирної атмосфери у навчальному закладі.



Крім того, у нашому центрі практикуються регулярні зустрічі медіаторів, де ми ділимося набутим досвідом, обговорюємо важливі питання, плануємо роботу тощо.

Олена Олександрівна Походзей,

координатор ШСРК НВК «ЗОШ I–III ст. — ліцей», м. Жмеринка, Вінницька обл.

Нині в центрі працює 20 медіаторів. Серед цих дітей є не тільки відмінники, але і звичайні учні та ті, хто на перший погляд міг би здатися розбишакою або мав таку репутацію у школі. Але вже з досвіду роботи цих дітей можу сказати, що, повертаючись тільки після 4 днів навчання вони змінюються. Діти навчаються не лише допомагати іншим, а і мають велику користь

для себе. Кожна нова медіація і нове Коло для учнів та вчителів, що там присутні — це крок до самонавчання, саморозвитку, розкриття свого потенціалу. Переживання нової ситуації змушує медіатора також це проаналізувати і задуматися над тим, як би він розв'язав цю ситуацію, якби вона трапилася у його житті. Багато учнів-медіаторів хочуть свою майбутню професію пов'язати з психологією, щоб надалі допомагати людям, вдосконалювати та розвивати свої знання та застосовувати їх на практиці.



Василь Чередниченко,

медіатор ШСРК, СЗОШ №255, м. Київ:

Отримавши завдання від нашого координатора, ми розподіляли їх між собою і починали працювати. Згодом ми створили план і намагались все робити за ним і вчасно. Особисто я взявся розробляти емблему для нашого центру, адже так важливо мати власний відмінний знак, а дівчата та хлопці шукали влучний девіз. Створення центру стало найскладнішим етапом у нашій роботі, але, розв'язуючи різноманітні суперечки, що виникали між нами, ми ще більше здружилися і краще пізнали один одного.



ДОДАТКИ

Додаток 3.1.

Стратегія розвитку ШСРК (приклад)

Місією ШСРК є допомога учням 5–10-х класів у розв'язанні міжособистісних конфліктних ситуацій та сприяння встановленню позитивної атмосфери в школі шляхом медіації.

Ми, члени ШСРК, вважаємо своїм обов'язком сприяти налагодженню позитивних стосунків між однолітками й досягати високих результатів від своїх рішень і дій, що базуються на цінностях нашої організації. Головна цінність — це наші однолітки, які звертаються по допомогу. Крім того, в роботі ми керуємося такими цінностями, як:

- **Повага до особистості** — у роботі ми дотримуємося засад гуманізму та визначаємо інтереси клієнтів за основну цінність.
- **Професіоналізм** — учні, залучені до роботи в ШСРК, пройшли підготовку та навчилися базовим навичкам медіаторів, що засвідчено сертифікатами.
- **Відповідальність** — ШСРК несе відповідальність за послуги, які надає. Крім того, ми впевнені, що робота ШСРК приносить користь суспільству.

З місії та цінностей Центру випливають основні **принципи роботи**:

1. Чітке визначення цілей та стратегій.
2. Неподільність інтересів у команді медіаторів.
3. Прагнення постійно вдосконалюватися.

Цілі та завдання служби

1. Мета: поліпшення загальної атмосфери в стосунках школярів.
Завдання №1. Активно сприяти розв'язанню конфліктів, що виникають між учнями.

Завдання №2. Розвинути вміння клієнтів розв'язувати суперечки конструктивним шляхом.

2. Мета: ознайомлення широкого загалу з особливостями роботи ШСРК.

Завдання №1. Провести інформаційну кампанію з метою ознайомлення педагогічного колективу та учнів з діяльністю ШСРК.

Завдання №2. Налагодити співпрацю з органами учнівського самоврядування та адміністрацією навчального закладу.

Працівники ШСРК

До роботи у ШСРК може бути залучено 12–20 учнів, які пройшли підготовку на тренінгу та отримали сертифікати, що засвідчують оволодіння базовими навичками медіатора, і працюють на посадах медіаторів ШСРК. Обов'язки керівника (координатора) ШСРК виконує шкільний психолог, задача якого полягає в реєструванні випадків конфліктних ситуацій та направленні сторін конфлікту на медіацію. Крім того, керівник ШСРК проводить супервізії та регулярний зворотний зв'язок з командою медіаторів.

Функції працівників

Учні-медіатори виступають посередниками у розв'язанні конфліктів, що виникають у школі. Крім того, на першому етапі існування ШСРК вони залучені до популяризації діяльності служби, а саме до розробки та розповсюдження інформаційних буклетів, створення газети, організації ознайомчих презентацій для педагогічного колективу та учнів.

Медіатори мають працювати під керівництвом координатора ШСРК, завдання якого полягає в контролі роботи служби. Важливим аспектом успішної роботи ШСРК є наявність достатнього обсягу вільного часу координатора, який, у свою чергу, буде використаний на користь роботи служби. Адже координатор має виконувати функції секретаря (ведення справ), PR-менеджера (інформаційна кампанія), психолога (підтримка робочої активності колективу) тощо. Не менш важливим аспектом роботи координатора є налагодження дружніх стосунків з учнями-медіаторами, встановлення атмосфери довіри у колі персоналу ШСРК.

Обов'язки координатора

- Робота на підготовчому етапі створення ШСРК (налагодження зв'язків з адміністрацією навчального закладу, підготовка приміщення, розробка порядку направлення на медіацію, оціночних форм, відбір потенційних медіаторів тощо).
- Проведення тренінгу (координація всіх аспектів тренінгу, включаючи отримання дозволу від батьків, забезпечення продуктами харчування, необхідними матеріалами тощо).
- Популяризація роботи ШСРК (постійне інформування школи про хід справ в організації, підтримка стосунків з батьками та адміністрацією, розробка інформаційних матеріалів — презентацій, буклетів, газет).
- Сприяння проведенню медіацій (координація графіків медіаторів, прийом направлень на медіацію, ведення та/або оцінка справ, прийняття рішення про власну участь у вирішенні кон-

флікту, допомога медіаторам у проведенні додаткових тренінгів з метою підвищення кваліфікації тощо).

- Розвиток діяльності (залучення нових медіаторів, проведення супервізій, моніторинг, оцінка).

Координаторові ШСРК може допомагати молодший координатор (заступник), обраний з-поміж учнів-медіаторів. У такому разі керівник покладає частину обов'язків на заступника і періодично проводить перевірку успішності виконаної роботи. Крім того, можливий варіант розподілу обов'язків між підрозділами, створеними в ШСРК (наприклад, підрозділи інформаційного забезпечення, координатори роботи служби, відповідальні за ведення документації тощо). Головним аспектом успішної роботи в будь-якому разі залишається відчуття командного духу та підтримка з боку членів колективу.

Запорукою успішного функціонування служби може стати офіційне прийняття клятви кандидатами в медіатори. У такий спосіб медіатор бере на себе відповідальність за власні вчинки, ставитиметься до роботи більш серйозно.

Додаток 3.2.

План роботи ШСРК на два місяці (приклад)

Час	Назва	Мета заняття	Діяльність
2 год.	Враження та перспективи.	З'ясування вражень після проведеного тренінгу та обговорення перспектив роботи на найближчий час.	Встановити зворотний зв'язок з учнями щодо тренінгу; розробити план роботи на наступний місяць; обрати координатора серед учнів; обговорити кроки інформаційної кампанії.
2–3 год.	Створення інформаційних буклетів та газети.	Початок проведення інформаційної кампанії в навчальному закладі.	Розробити ескізи буклетів; створити інформаційну базу для газетних статей; розподілити обов'язки по створенню матеріалу для газети між учнями.
1–1,5 год.	Презентація газети та буклетів.	Ознайомлення з готовими прикладами газети та інформаційних буклетів.	Заслухати проведену учнями презентацію газети та буклетів; провести обговорення підготовленого матеріалу.
2–2,5 год.	Розробка презентації	Налагодження контакту з педагогічним колективом.	Спільно з учнями-членами ШСРК розробити план презентації, спрямованої на ознайомлення педагогічного колективу з ідеєю впровадження медіаційної служби в школі; розподілити обов'язки.
2 год.	Проведення презентації.	Ознайомлення педагогічного колективу з поняттям медіації однолітків та метою створення ШСРК у навчальному закладі.	Провести презентацію у форматі Power Point; інсценувати проведення медіації з метою ознайомлення педагогічного колективу з таким процесом більш детально; заслухати враження та думки вчителів щодо діяльності ШСРК.
1 год.	Враження після презентації.	З'ясування вражень медіаторів після першої презентації; обговорення сильних та слабких сторін.	Провести дискусію на тему результатів презентації та перспектив взаємодії з педагогічним колективом.
1–1,5 год.	Розробка презентації для учнів.	Ознайомлення ровесників зі специфікою роботи ШСРК.	Адаптувати презентацію, розроблену для педагогічного колективу, до інтересів учнів; заслухати пропозиції щодо формату презентації від медіаторів; розподілити обов'язки.

Час	Назва	Мета заняття	Діяльність
2 год.	Проведення презентації для учнів.	Інформування учнів про існування та особливості роботи ШСРК.	Провести ознайомчу презентацію для учнів; надати необхідну інформацію щодо специфіки роботи ШСРК; з'ясувати враження та побажання від ровесників.
1–1,5 год.	Завершення інформаційної кампанії.	Підбиття підсумків інформаційної кампанії; визначення результатів.	Налагодити зворотний зв'язок з медіаторами щодо особливостей перебігу інформаційної кампанії; почати розробку документів, необхідних для проведення медіації (контракт, оціночні анкети для сторін конфлікту, журнал ведення справ); розробити графік чергувань медіаторів.
2 год.	Проведення перших медіацій.	З'ясування вражень медіаторів після проведення перших справ; визначення рівня підготовки, сильних та слабких сторін.	Провести аналіз записів з журналу; заслухати учасників процесу; оцінити їх успіхи або/ та невдачі.
2–2,5 год.	Супервізія знань та вмінь медіаторів.	Перевірка рівня знань медіаторів; оцінка проведеної роботи.	Розробити письмові тести з метою перевірки теоретичних знань медіаторів; провести дискусію щодо особливостей роботи ШСРК та з'ясувати вміння медіаторів на практиці за допомогою рольових ігор.
2 год.	Зворотний зв'язок щодо виконаної роботи (зустріч проводиться після кожних 3-х — 4-х нових медіацій).	Контроль успішності ШСРК; з'ясування труднощів роботи.	Провести обговорення виконаної роботи, її успіхів та труднощів.

Додаток 3.3. План інформаційної кампанії

Носій інформації	Діяльність	Відповідальні за виконання	Час та місце проведення
Стінгазета	Створення яскравого емоційного плакату, який має містити: девіз та емблему служби, невелику кількість основної інформації про медіацію та службу, практичний приклад розв'язання конфліктної ситуації (невеличка історія від імені сторін конфлікту та медіаторів), яскраві емоційні картинки та заклики (наприклад, «Набридло сваритися?», «Хочеш зробити своє життя кращим?» тощо). Стінгазета може містити кишеньку для буклетів.	Обговорення розробки стінгазети відбувається усім колективом, після чого 2–3 особи з команди учнів-медіаторів, які мають творчі здібності, займаються втіленням проекту.	На виготовлення стінгазети дається 4–5 днів, стінгазета може розміщуватись як безпосередньо біля служби, так і в центральному холі школи (загалом у виборі необхідно орієнтуватись на місце скупчення великої кількості школярів).
Буклети	Буклет — це невеличка листівка, надрукована на одному аркуші та зігнута кілька разів. Виготовлення буклета потребує дотримання певних правил, виконання яких допоможе максимально зацікавити аудиторію та вплинути на неї. 1. Буклет має бути одноколіровим, краще нейтрального, але не білого кольору. 2. На титулі може міститись емблема служби, її назва, девіз або певний заклик, що одразу ж зможе зацікавити учнів (використовується шрифт великого розміру). 3. У середині буклета розміщують інформацію про діяльність, функції, послуги служби, а також інформацію про медіацію однолітків як новий метод розв'язання конфліктів. 4. На зворотній частині буклета розміщують інформацію про місце знаходження та час роботи центру.	В обговоренні розробки буклета бере участь весь робочий колектив, після затвердження остаточного вигляду буклета його втіленням займаються 2–3 особи зі складу колективу.	На виготовлення буклетів дається 6–7 днів. Вони розробляються паралельно зі стінгазетою і мають бути готовими до початку проведення презентацій.

Носій інформації	Діяльність	Відповідальні за виконання	Час та місце проведення
	5. Також буклет може містити список учнів-медіаторів, які надають послуги. Буклет можна видрукувати у друкарні або, за відсутності такої можливості, розробити за допомогою комп'ютерної програми Microsoft Word та роздрукувати на принтері.		
Презентація для вчителів	Розробка презентації починається з визначення її мети та завдань, затвердження основних положень та пунктів. Презентація має стати інтерактивним засобом донесення інформації й відбуватися не лише у вигляді односторонньої доповіді. Вона передбачає діалог між ведучими та аудиторією, в результаті чого донесена інформація матиме більший вплив та вірогідність зацікавленості. Остаточному варіанту презентації для вчителів мають передувати ретельна підготовка та репетиції. Презентація може бути розробленою як у комп'ютерній програмі Power Point (у такому випадку для її проведення потрібні комп'ютер та мультимедійний проектор), або ж на попередньо підготовленому фліпчарті. Презентація може містити невеличку сценку, що демонструвала б основні принципи та процедуру проведення медіації. По закінченні презентації вчителі отримують роздаткові матеріали (буклети). У результаті проведення презентації вчителі повинні відчувати справжню зацікавленість учнів у діяльності служби, необхідно показати, що ШСРК стане новою підтримкою для педагогічного колективу, що й стане фундаментом для майбутньої співпраці. (Вимоги та правила щодо проведення презентацій див. у Розділі 2).	4–6 осіб зі складу команди медіаторів, розподіляють між собою обов'язки розробників і ведучих презентації. Формат та основні пункти презентації обговорюються усією командою.	Проводиться на 2–3 тижні інформаційної кампанії, місце та час (поза заняттями) обговорюються з адміністрацією школи.

Носій інформації	Діяльність	Відповідальні за виконання	Час та місце проведення
Презентація для учнів	Презентація для учнів проводиться в тому ж порядку, що й для вчителів, містить аналогічну інформацію й повинна обов'язково містити демонстрацію процедури медіації у вигляді невеличкої сценки, а також ігри, що мають на меті демонстрацію переваги співробітництва перед іншими методами вирішення конфліктів. Слайди чи малюнки для презентації можуть бути більш яскравими, ніж в попередній презентації, а також містити фотокартки, що демонстрували б процес навчання медіаторів (наприклад, на тренінгу). Обов'язково наприкінці презентації мають бути описані конкретні дії школярів під час виникнення конфлікту. Медіатори повинні пояснити, у якому саме порядку слід до них звертатися. По закінченні презентації учні отримують роздаткові матеріали (буклети).	4–6 осіб зі складу команди медіаторів розподіляють між собою обов'язки розробників та ведучих презентації. Формат та основні пункти презентації обговорюються усією командою.	Підготовка до презентації для учнів ведеться паралельно з підготовкою презентації для вчителів. Час (поза заняттями) та місце обговорюються з адміністрацією. Презентації проводяться не більше ніж для двох класів одночасно або лише для президентів класів. Презентації для усієї школи в актовому залі не матимуть успіху.

Додаток 3.4. 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 поведінки під час медіації:

1. Не перебивати один одного.
2. Не ображати один одного.
3. Не завдавати фізичного болю один одному.
4. Уважно вислуховувати один одного.
5. Дотримуватись принципів медіації.

Ми, _____, та _____, 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 _____

Підписи _____

Додаток 3.5. Угода сторін

Угода

між

та

Ми брали участь у медіаційній зустрічі і добровільно домовились про таке:

1. _____

2. _____

3. _____

Ми вважаємо цю угоду справедливою і погоджуємося виконувати її.

Підпис: _____

Підпис: _____

Дата: _____

Додаток 3.6. Оціночна анкета

Прохання відповідати відверто та об'єктивно — це допоможе нам поліпшити роботу в майбутньому. За бажанням Ви можете заповнити цю анкету анонімно.

Дякуємо за співпрацю!

Відповідаючи на наступні запитання, поставте галочку на-проти тих варіантів, які найбільше відповідають реальності.

1. Ваше ім'я? _____
2. Ви раніше брали участь в медіації?
 Так. Ні.
3. На Вашу думку, медіатори:
Працювали професійно?
 Так. Ні.
Слухали Вас уважно?
 Так. Ні.
Розуміли Ваші переживання?
 Так. Ні.
Дотримувалися нейтральності (не надавали перевагу жодній зі сторін конфлікту)?
 Так. Ні.
4. Чи задоволені Ви тим, як проходила медіація?
 Так. Ні.
5. Чи вдалося Вам досягти згоди?
 Так. Ні.
6. Чи змінили Ви своє ставлення до людини з якою у Вас виник конфлікт після медіації?
 Так, на краще.
 Ні, не змінив (-ла).
 Так, на гірше.
7. Чи звернетесь Ви до медіатора, якщо у Вас виникне суперечка у майбутньому?
 Так. Ні.
8. Чи хотіли б Ви в майбутньому стати медіатором?
 Так. Ні.
9. Ваші коментарі, враження?

Додаток 3.7. Форма звіту медіатора

Дата: _____
Медіатори: _____

Учні, втягнуті в конфлікт:

Учень А: _____ Клас: _____
Учень Б: _____ Клас: _____

Типи конфліктів:

- Бійка Між друзями Глузування/ дратування
 Ображення Погрози Через власність
Інше _____

Конфлікт вирішено: Так Ні

Учень А погодився _____

Учень Б погодився _____

Підпис учня А _____
Підпис учня Б _____

Додаток 3.8. Бланк самооцінки медіатора

Ім'я та прізвище медіатора _____

Справа № _____

Навпроти кожного пункту бланка поставте галочку в тому місці, яке найточніше відповідає рівню Вашої самооцінки (дуже добре, добре, погано, над цим необхідно працювати). Будьте якомога об'єктивнішими!

	Дуже добре	Добре	Погано	Над цим необхідно працювати
Привітав (-ла) сторони				
Пояснив (-ла) правила поведінки під час медіації				
Встановив (-ла) комфортну атмосферу				
Ставив (-ла) запитання				
Активно слухав (-ла) сторони				
Вислуховував (-ла) сторони по черзі				
Робив (-ла) записи				
Контролював (-ла) перебіг сесії				
Вдалося з'ясувати дійсні причини конфлікту				
Залишався (-лась) нейтральним відносно кожної сторони				
Працював (-ла) в парі з іншим медіатором				
Допоміг (-ла) сторонам з'ясувати, як можна розв'язати конфлікт				
Унікав (-ла) нав'язування пропозицій щодо розв'язання конфлікту				
Отримав (-ла) підписи сторін у контракті				
Знав (-ла), що сказати у кінці сесії				

Найбільшим своїм успіхом під час медіації я вважаю _____

Мені не вдалося _____

Додаток 3.9. Анкета для педагогів та адміністрації

Нижче наведені запитання, на які просимо Вас дати якомога об'єктивнішу відповідь. Заповнюючи цей бланк, Ви допомагаєте нам оцінити свою роботу та докласти максимум зусиль для викорінення можливих недоліків у роботі шкільної служби розв'язання конфліктів (далі — ШСРК).

Дякуємо за співпрацю!

Прізвище, ім'я: _____

- Чи знаєте Ви про існування ШСРК у нашій школі?
 - Так.
 - Ні.
- Скільки разів Ви направляли учнів до ШСРК для вирішення конфліктних ситуацій?
 - Жодного.
 - 1–3 рази.
 - Більше 4-х разів.
- Чи згодні Ви, що робота ШСРК має успіхи в поліпшенні загальної атмосфери у навчальному закладі (зниження кількості конфліктів, бійок, поліпшення стосунків між учнями)?
 - Цілком підтримую.
 - Не впевнена (-ний) у достатній ефективності роботи ШСРК.
 - Така діяльність не приносить жодних результатів.
- Чи отримуєте Ви регулярні звіти про роботу ШСРК?
 - Так.
 - Ні.
- Оцініть діяльність ШСРК за 5-ти бальною шкалою, де 5 — дуже добре, а 1 — абсолютно неефективно! За можливості, обґрунтуйте Ваш вибір.

Дата заповнення: _____

Додаток 3.10.**План супервізії медіаторів ШСРК****Зустріч 1.**

Мета: підбиття підсумків тренінгу; складання плану діяльності на двомісячний термін діяльності служби.

Питання для обговорення:

1. Що вдалося під час тренінгу?
2. Які теми були складними для розуміння?
3. Які кроки повинні бути реалізовані для розвитку служби?
4. Які першочергові завдання необхідно виконати? Хто відповідальний за виконання завдань? У які строки вони повинні реалізуватися?

Під час першої зустрічі варто налаштувати медіаторів на позитивний робочий лад та якомога чіткіше сформулювати першочергові завдання для виконання (проведення інформаційної кампанії, наприклад). План повинен бути чітким та визначеним у часі, медіатори мають знати, за яку діяльність вони є відповідальними.

Доцільним буде винесення на обговорення питань щодо розподілу обов'язків президента служби, завідуючого господарчими питаннями, організатора подій, організація графіку чергувань медіаторів тощо. Краще, щоб ці посади були виборними та строковими (наприклад, на 5 місяців). Це сприятиме більш сумлінному виконанню обов'язків та можливості кожного медіатора посісти адміністративну посаду.

Зустріч 2.

Мета: обговорення реалізації інформаційної кампанії.

Питання для обговорення:

1. Оцінка реалізації інформаційної кампанії.
2. Яким чином інформаційна кампанія вплинула на учнів, педагогічний колектив, адміністрацію?
3. Чи є слабкі сторони інформаційної кампанії? Що необхідно поліпшити?
4. Якими є наступні кроки реалізації кампанії?

Така зустріч надає можливість обмінятися досвідом проведення заходів щодо популяризації ШСРК у навчальному закладі. Варто звертати увагу на успішний досвід та ті ситуації, які були проблемними для медіаторів. Вся виконана робота має бути обговорена у спільному Колі; слід пам'ятати про те, що для кожної проблеми, що виникла, має бути знайдено вихід шляхом групового обговорення та спільного прийняття рішення.

Другим етапом зустрічі має стати планування наступних кроків діяльності та їх відпрацювання, якщо медіаторам необхідна підго-

товка. Доцільною може стати, наприклад, демонстрація презентації для учнів у Колі медіаторів та її обговорення.

Зустріч 3.

Мета: обговорення результатів інформаційної кампанії. Обмін досвідом щодо особливостей проведених медіацій та Кіл.

Питання для обговорення:

1. Чого було досягнуто під час інформаційної кампанії?
2. Які відгуки отримано від учнів, вчителів, адміністрації?
3. Які особливості перших проведених медіацій та Кіл можна винести для обговорення?
4. Що було складно виконати під час медіації/ Кола?
5. Що вдалося під час медіації/ Кола?

На зустрічі варто підбити підсумки інформаційної кампанії. Кожен медіатор, залучений до певної діяльності, має проаналізувати власну роботу та надати зворотний зв'язок групі. Завдання координатора — узагальнити результати інформаційної кампанії та оцінити її ефективність і вплив на цільові групи (учні, педагоги, адміністрація).

Також на зустрічі має обговорюватися перший досвід проведення медіацій та Кіл. Тут важливо відійти від деталей процедури, краще зосередитися на трьох складових: структурі, навичках, що були застосовані та результаті, який отримали. Цікавий та проблемний досвід має бути обговорений у Колі. Якщо під час медіації або Кола виникли складні ситуації, то слід винести їх на групове обговорення та знайти найкраще розв'язання проблеми.

Зустріч 4.

Мета: згуртування колективу, розвиток командної взаємодії.

Питання для обговорення:

1. Яким чином відбувається взаємодія у команді?
2. Чи міцні зв'язки між медіаторами ШСРК?
3. Чи існують проблеми під час виконання групових завдань?
4. Яким чином можна розв'язати проблеми, якщо вони існують?

Доречно планувати таку зустріч у формі однієї з сесій тренінгу, спрямованого на згуртування команди та набуття групового досвіду. Варто, щоб вправи були нескладними та мали веселий розважальний характер (криголами, інтерактивні вправи, рольові ігри тощо). Після участі у вправах учасники мають надати зворотний зв'язок та проаналізувати, наскільки ефективною є взаємодія у групі та що необхідно поліпшити (якщо є потреба).

Зустріч варто проводити у неформальній атмосфері, пам'ятати про конструктивне надання зворотного зв'язку. Можна завершити цю супервізію Колом або вправою, що передбачає обмін приємними побажаннями та компліментами.

Зустріч 5.

Мета: відпрацювання навичок медіатора, обмін досвідом щодо результатів проведеної діяльності.

Питання для обговорення:

1. Новий досвід, яким хочеться поділитися з групою (позитивний, негативний)?
2. Яким є рівень зацікавленості цільових груп у діяльності ШСРК?
3. Оцінка результатів діяльності за місяць.

На зустрічі має відбуватися обмін досвідом щодо участі у медіаціях та Колах, варто звернути увагу на успішні та проблемні питання. Кожен медіатор має оцінити власну діяльність впродовж місяця (активна участь в інформаційній кампанії, результати медіацій та Кіл).

Для такої зустрічі координатор повинен спланувати навчальні вправи для відпрацювання навичок медіатора (рольові ігри, практичні вправи для розвитку технік тощо). Розвиток наявних вмій та набуття нових знань є запорукою успішної діяльності та професійного росту медіаторів, тому необхідно проводити навчальні зустрічі щомісяця (спочатку їх планує координатор, а потім таку роботу можуть виконувати медіатори по черзі, таким чином тренуючи свої фасилітаторські навички).

РОЗДІЛ 4. ЩО ТРЕБА ЗНАТИ, ЩОБ ПРОВОДИТИ МЕДІАЦІЮ ОДНОЛІТКІВ? ДОКЛАДНІШЕ ПРО ПРОЦЕДУРУ МЕДІАЦІЇ

Після успішного проведення інформаційної кампанії розпочинається робота служби. Школярі звертатимуться до ШСРК у тому випадку, якщо в ході проведення презентацій однолітки-медіатори змогли зацікавити учнів, викликати почуття поваги та завоювати їхню довіру.

Медіація — це не просто розмова між сторонами конфлікту. Успішність цього процесу залежить від навичок та вмій медіатора та того, як він проведе саму процедуру медіації. Саме на цьому й зупинимось детальніше.

4.1. Підготовка до медіації

Підготовка є вирішальним етапом у процесі медіації. Часто учасники медіації відразу перестрибують до розв'язання проблеми: «Я не хочу витрачати час на формальності. Я просто хочу сісти разом з іншою стороною і поставити крапки над «і». Я не думаю, що вся ця справа забере більше години». Медіатор має вистояти перед спокусою погодитися на такий підхід. На відміну від інших форм розв'язання суперечок, успішні результати медіації більшою мірою залежать від поетапного слідування процесу.

На цьому етапі медіатор має можливість закласти міцний фундамент для успішної медіації. Етап підготовки до спільної зустрічі передбачає роботу з двома важливими компонентами: налагодження контактів зі сторонами та організація простору для проведення медіації.

Медіатор (або, частіше за все, координатор ШСРК) попередньо розмовляє з кожним учасником конфлікту окремо. Така розмова проводиться з тим, щоб:

- поінформувати учасників про процедуру медіації, роль медіатора і учасників в ній та отримати згоду на участь у медіації;
- пояснити принципи і правила медіації та отримати згоду сторін дотримуватися цих правил;
- упевнитися, що час, призначений для зустрічі, зручний для всіх;
- відповісти на запитання учасників конфлікту.

Перед проведенням медіації необхідно підготувати приміщення до спільної зустрічі: розставити стільці (найкраще — колом), принести всі необхідні для роботи документи та письмове приладдя тощо.

4.2. Вступна частина медіації (вступне слово медіатора)

Перший контакт

Медіатор використовує перший особистий контакт із сторонами для встановлення довіри та атмосфери безпеки. З цією метою можна зустріти учасників біля дверей та запропонувати їм місця за столом переговорів. Варто звернути увагу на те, щоб сторони не сиділи строго одна напроти іншої — це спонукатиме їх продовжувати суперечку.



Медіатори НВК «ЗОШ I–III ст. — лицей» м. Жмеринка відпрацьовують навички проведення медіації

Після цього медіаторові доречно представитися, уточнити, як краще звертатися до кожного з учасників конфлікту та занотувати їхні імена.

Опис процедури медіації та її принципів

Опис процедури повинен починатися з визначення мети зустрічі, а саме: *допомогти учасникам віднайти взаємоприйнятне розв'язання їхньої суперечки чи проблеми.*

Крім цього, необхідно представити послідовність зустрічі, що допоможе учасникам зорієнтуватися у процесі і дозволить зняти зайву напругу, пов'язану із незрозумінням процедури медіації. Таким чином, учасникам необхідно сказати, що:

- кожен з учасників матиме можливість описати своє бачення конфліктної ситуації;
- кожен зможе висловитися стосовно того, як можна розв'язати конфлікт ситуацію;
- усі варіанти рішення будуть детально обговорені й учасники оберуть тільки той варіант розв'язання конфлікту, який влаштовуватиме їх обох;
- за результатами зустрічі буде підписано угоду про домовленість учасників.

Крім того, можна зазначити, що медіатор може поспілкуватися зі сторонами тет-а-тет (кожному учасникові має бути приділено однакову кількість часу). Ініціатива індивідуальних розмов може бути запропонована як медіатором, так і учасниками.

Особливість процедури медіації визначається її принципами — добровільність, розподіл відповідальності, нейтральність та безпристрасність, конфіденційність (детально про них йшлося у Розділі 1).

Важливим на початку зустрічі є чітке окреслення ролі медіатора та самих учасників. Зокрема, необхідно наголосити, що завдання ведучого — допомагати сторонам вести переговори, а не вирішувати, хто з них правий, а хто винуватий, і не радити, що треба зробити, щоб розв'язати їхні проблеми. Медіатор слідкує за процедурою зустрічі, сприяє створенню і збереженню безпечного, передбачуваного і продуктивного перебігу перемов. Натомість учасники самі визначають ключову проблему, спільно пропонують і обговорюють варіанти виходу з ситуації та є відповідальними за розв'язання свого конфлікту.

Правила медіації

Успіх медіації багато в чому залежить від стилю спілкування, який обирають учасники конфлікту. Тому доречно звернути увагу сторін на той факт, що взаємні образи і погрози не дозволять спілкуватися продуктивно. Натомість дотримання правил поваги один до одного та співпраця є запорукою розв'язання конфлікту з урахуванням ін-

тересів учасників. Тому у вступному слові варто запропонувати сторонам деякі правила спілкування, які дозволять провести переговори конструктивно, наприклад:

- Коли один говорить, інші його слухають.
- Кожна зі сторін поводить себе ввічливо.
- Учасники не перебивають один одного.
- Учасники не ображають один одного.

Для зручності, правила можна записати на дошці та звертатися до них у разі потреби.

Запитання сторін, підписання згоди на участь у процедурі медіації

Перш, ніж безпосередньо перейти до обговорення змісту конфліктної ситуації, необхідно переконатися, що сторони розуміють суть процедури, її принципи та погоджуються дотримуватися правил і брати участь у медіації. Для цього медіатор запитує учасників, чи все, з того, що він сказав про медіацію, їм зрозуміло і чи є у них запитання стосовно перебігу спільної зустрічі. Якщо учасники мають запитання, медіатор пояснює незрозумілі моменти ще раз, якщо ні — пропонує сторонам підписати згоду на участь у медіації.



Працівники ШСРК з м. Жмеринка, НВК «ЗОШ I–III ст. — ліцей»

Форма угоди може варіюватись, однак вона завжди переслідує три важливі завдання. По-перше, сторони, підписуючи угоду, досягають першого порозуміння між собою. По-друге, здійснюючи ритуал підписання форми, кожна сторона реально підтверджує намір продовжувати медіацію. Зрештою, сторони також визнають конкретні вимоги, зазначені в документі.

4.3. Розповіді сторін

Цей етап починається з прохання медіатора описати конфліктну ситуацію, пояснити, що сталося. Медіатор може звернутися до одного з учасників або запропонувати сторонам визначитися, хто розпочинатиме розповідь. Завдання цього етапу є надати сторонам можливість висловитися стосовно конфліктної ситуації і ставлення до неї. Важливо, перш ніж перейти до розв'язання конфлікту, детально визначити і узгодити між сторонами суть проблеми та ключові моменти, що потребують розв'язання. Якщо даний етап буде пропущено або не буде сформульовано основних питань для обговорення, існує ризик, що подальший процес переговорів затягнеться у часі або, в гіршому випадку, конфлікт не матиме перспективи бути врегульованим.

Значну увагу на цьому етапі необхідно приділяти роботі з емоціями та переживаннями сторін стосовно конфліктної ситуації та тих наслідків, до яких вона призвела.

Важливість цього етапу також полягає у тому, що він є базовим у побудові діалогу між сторонами, оскільки вони є основними суб'єктами комунікації, а роль медіатора полягає виключно у полегшенні процесу спілкування між учасниками. Для ефективної роботи медіатора в нагоді стануть навички активного слухання.

Етап «Розповіді сторін» закінчується лише тоді, коли повністю з'ясовано всі проблеми та інтереси, зазначені сторонами, і сторони повністю задоволені цими результатами.

4.4. Розв'язання проблеми

Завдання цього етапу — визначити шляхи розв'язання проблеми та знайти варіант, який задовольнить обидві сторони конфлікту. Для цього медіатор повинен допомогти сторонам:

- Визначити, які питання потрібно розв'язати в першу чергу, щоб створити основу для наступних рішень.
- Розглянути питання від найважливіших до менш суттєвих, коли атмосфера не надто напружена. Коли напруженість значна, обирати першими до опрацювання найлегші пункти.

Важливим елементом етапу розв'язання проблеми є визначення переліку проблем. Варто пам'ятати, що сторони повинні спочатку діяти порозуміння у визначенні проблем, а потім намагатися розробити рішення. Не варто одразу «зациклюватись» на якомусь одному варіанті розв'язання. Перед прийняттям рішення напрацюйте різноманітні можливості — для цього можна використати метод «мозкового штурму». Обирати можливі варіанти виходу з ситуації доречно тільки тоді, коли було запропоновано кілька. Обговорення шляхів розв'язання конфлікту передбачає визначення переваг і недоліків кожного із запропонованих варіантів. Крім того, доречно визначити реалістичність виконання зазначених способів виходу з конфліктної ситуації для обох учасників, адже від цього залежить майбутній успіх «відновлення» стосунків. Також варто обговорити до яких наслідків приведе виконання того чи іншого плану для сторін. Наслідки можуть торкатися фінансових справ, часу, стосунків із друзями, родиною, самооцінки тощо. Наприкінці доречно допомогти сторонам визначити справедливі критерії, якими вони керуватимуться у прийнятті рішень.

Оскільки етап розв'язання проблеми, зазвичай, передбачає більшу самостійність сторін щодо прямого спілкування, медіатори слідують за дотриманням принципів медіації, з цією метою вони:

- Нагадують сторонам про правило не перебивати один одного.
- Заохочують пряму дискусію між сторонами, якщо відчувають готовність сторін.
- Використовують перефразування для полегшення спілкування між сторонами та спрямування процесу обговорення.

4.5. Укладання та підписання угоди

Останній етап процедури медіації присвячено підписанню документа, який офіційно закріплює досягнуте протягом попереднього етапу порозуміння. Порозуміння саме по собі — це завжди добре, однак, допоки воно залишається словесною декларацією, немає впевненості, що сторони дійсно порозумілися, як конкретно (до деталей) вони будуть виконувати спільний план виходу з конфліктної ситуації. Хоча, треба сказати, в практичній діяльності не бракує випадків укладання між сторонами усної угоди, яка, однак, завжди має значно нижчий статус (особливо для школярів) порівнянно з письмовою угодою.

Медіатор на етапі укладання угоди допомагає сторонам:

- Детально визначити рішення (шлях розв'язання) кожної із зазначених сторонами проблем, які виникли у результаті конфлікту.

- Перевірити домовленості на реалістичність (спроможність сторін виконати зазначений обсяг робіт у визначені терміни).
- Підготувати учасників суперечки презентувати досягнуту ними угоду третім сторонам (батькам, завучу, психологу та іншим), у випадку, якщо є така потреба.
- Визначити майбутні відносини (взаємодію, комунікацію) учасників суперечки.

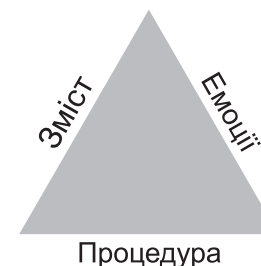
За результатами обговорення медіатор може підготувати текст угоди, постійно уточнюючи зміст формулювань в учасників. Важливо пам'ятати, що медіатор не може наполягати на внесенні якихось пунктів, його завдання — допомогти сторонам сформулювати власні домовленості у такий спосіб, щоб угода була реалістичною. Після узгодження усіх пунктів угоди учасники ознайомлюються з її текстом та підписують. Зазвичай угоду підписують у двох примірниках — по одному для кожної з сторін.

Таким чином, угода має містити чіткий план виходу з конфліктної ситуації з вказаними часовими рамками та розподілом відповідальності між учасниками конфлікту. Формулювання угоди повинні бути чіткими та зрозумілими учасникам, а також мати стверджувальну, позитивну форму викладу (див. Додаток 4.1).

4.6. Трикутник успіху медіації

Результат медіації залежить від трьох основних складових: роботи зі змістом, роботи з емоціями та дотримання процедури медіації.

ТРИКУТНИК УСПІХУ МЕДІАЦІЇ
(трикутник задоволення потреб)



Зміст: Чого я досяг? До яких відповідей, варіантів рішень ми прийшли?

Кожен хоче чогось домогтися і вважає, що інша сторона перешкоджає йому.

Що необхідно:

- Визначити причини конфлікту.
- Перейти в обговоренні від початкових вимог, **позицій**, до реальних **інтересів** і **потреб**.
- Визначити мету, завдання переговорів, щоб ухвалене рішення відповідало загальним інтересам.

Емоції: Чи був/була я почутий/почута? Чи ставилися до мене з повагою?

Кожен потребує поваги, хоче бути почутим, почуватися в безпеці. Якщо сторони в процесі медіації відчують загрозу чи неповагу, наряд чи вони погодяться з рішенням.

Що необхідно:

- Встановити правила дискусії, наприклад, жодних персональних випадів; уважно слухати; поважати думку іншого; бути чесним.
- Поважати конфіденційність.

У людей є емоції. Задля успішного розв'язання конфлікту необхідно надати можливість сторонам висловити їх і бути почутим.

Процедура: Як були прийняті рішення?

Навіть якщо сторона не сповна задовольнила свої потреби, знання того, як було досягнуто згоди, впевненість у тому, що це було справедливо і чесно, сприяє абсолютному задоволенню стороною отриманими результатами.

Що необхідно:

- Будьте якомога зрозумілішими й конкретнішими в тому, **яким чином** приймаються рішення і **хто** їх прийняв.
- Підготуйте процедури, техніки і стратегії для роботи з конфліктом.
- Забезпечте можливості, що підводять до угоди, і дайте знати сторонам, коли і як буде використана ця інформація.

Коли учні тільки починають працювати медіаторами, їм у нагоді може стати «Сценарій медіатора» — короткий план проведення медіації, де відображено всі етапи процедури, а також наведені приклади формулювань та запитань, які можна використовувати на тому чи іншому етапі (див. Додаток 4.2).

Під час підготовки до чергової медіації можна скористатися порадами медіатора, які допоможуть швидко пригадати, як поводитися під час процедури (див. Додаток 4.3).

Отже, оволодівши базовими навичками медіатора та освоївши процедуру ведення медіації під час рольових ігор, учні сміливо можуть починати проводити медіації для своїх однолітків. Звичайно ж на початковому етапі роботи учнів-медіаторів можуть переслідувати

не лише успіхи, а й невдачі, але й до них треба ставитись як до корисного досвіду — постійно обговорювати і аналізувати медіаційні ситуації.

4.7. Історія успішного розв'язання конфлікту за допомогою медіаторів

З досвіду роботи медіаторів ЗОШ I–III ступенів смт Браїлів Жмеринського району Вінницької області

Юлії Слушної та Олени Червоняк:

Конфліктна ситуація трапилася у 5 класі. Конфлікт полягав у тому, що дві дівчини порізали куртку своїй однокласниці. До того, як трапився конфлікт, дівчата були подругами. Але під час медіації з'ясувалося, що між подругами виник конфлікт, коли одна з них почала глузувати з інших тому, що ті були менш успішними в навчанні. У відповідь дівчата образилися і тому, як виявилось, вирішили порізати куртку. Про конфлікт були проінформовані батьки та адміністрація школи. Директор призначив зустріч із батьками, а роботу з дівчатами доручив нашому центру розв'язання конфліктів.

Медіація проходила дуже складно і тривала загалом майже 2 години. Важко було відкрити сторони, тому що вони не хотіли відповідати на запитання, йти на контакт. На запитання про почуття дівчата відповідали короткими закритими запитаннями. Вреїті-реїт, ми вирішили дати їм змогу відпочити та обдумати ситуацію і те, що вони хочуть сказати з цього приводу. Після невеликої перерви дівчата стали краще йти на контакт і розповіли, яким чином все відбувалося, висловили свої почуття та пояснили, чому вони вчинили таким чином. Третя подруга у свою чергу зрозуміла, чому на неї образилися інші дівчата. Щодо куртки, то ця проблема вирішувалася батьками: куртку пообіцяли відновити. Головне наше завдання як медіаторів було примирити дівчат. І це нам вдалося, оскільки вони зрозуміли одна одну, розповіли про свої почуття та переживання стосовно ситуації, що склалася.

На даний момент дівчата є подругами і спілкуються втріох.



Враження координатора та учнів-медіаторів:

Інна Анатоліївна Янковська,
координатор ШСРК ЗОШ І–ІІІ ступенів
смт Браїлів, Жмеринського району,
Вінницької області:



Шкільні служби розв'язання конфліктів розвивають свою роботу по створенню мирного середовища у навчальних закладах за допомогою таких додаткових методів, як, наприклад, індивідуальне консультування учнів та ігрові практики.

Медіатори ШСРК відзначають той факт, що учні часто звертаються до них по допомогу та потребують індивідуального консультування. Під час індивідуального консультування обговорюються такі питання:

- Яким чином я маю поводитися з однокласниками?
- Як мені розв'язати особистісні проблеми?
- Як поводитися, щоб інші мене розуміли?
- Як налагодити стосунки в родині, тощо?

Отже, медіатори є не лише помічниками учнів у розв'язанні конфліктів, а і порадиниками у складних життєвих ситуаціях та взагалі людьми, яким можна довіритися у скрутну хвилину.

Марія Клименко,

медіатор ШСРК, СЗОШ №255, м. Київ:

Мабуть, найголовнішим досягненням для мене та всього нашого центру стала успішність проведення кожної медіації. Мені ця робота дала змогу реалізувати себе як особистість, надала впевненості у собі, вона дійсно допомагає розібратися у власних силах. Діти, яким ми допомогли, тепер не страждають від конфліктів та непорозумінь зі своїми однокласниками, кожен з них знає, що дійсно може отримати допомогу в нашому центрі.

**Андрій Коновалов,**

медіатор ШСРК, СЗОШ №255, м. Київ:

Чесно кажучи, перед початком медіації я боявся, що не зможу йти до двох слів докучи звести. Здавалося, зі вступними словами на медіації усі здобуті знання вмиг забудуться... Але, переборовши свій страх

на першій медіації, я спілкувався доволі впевнено, й набагато складнішою задачею виявилось «вичавити» хоч слово з конфліктуючих сторін. Звичайно, їхню поведінку можна було зрозуміти, адже до цього вони ніколи не стикались із подібним процесом розв'язання конфліктів. Мені здається, учні розраховували, що саме ми будемо розв'язувати їхній конфлікт і приймемо за них рішення. Було важко запевнити їх в тому, що відповідальність за прийняте ними рішення цілком та повністю покладається на них.



Над розділом також працювали учні НВК «ЗОШ І–ІІІ ступенів — лицей», м. Жмеринка, Вінницька обл. — Денис Чуб та Катерина Зеленецька.



Літня школа «Базові навички медіатора ШСРК». Жмеринський район, 2008 р.

ДОДАТКИ

Додаток 4.1.

Критерії формулювання угоди

Конкретність:

- Уникайте загальних висловлювань, на зразок: «помірно», «ско-ро», «часто» тощо.
- Формулюйте все чітко: ХТО буде робити ЩО, КОЛИ, ДЕ, ЯК і ЯК ДОВГО.
- Уникайте складних конструкцій, використовуйте зрозумілу сторонам мову.

Стверджувальність:

- Заохочуйте сторони формулювати домовленості у позитивній манері, що саме вони робитимуть.
- Допмагайте учасникам спору, наскільки це можливо, уникати формулювань, чого вони **не** будуть робити і говорити. Однак іноді це може бути необхідно.

Реалістичність:

- Сприяйте тому, щоб учасники склали лише такі угоди, які вони здатні виконати.

Збалансованість:

- Угода має відображати, що обидві сторони щось отримують від її виконання.
- Одна сторона не повинна брати на себе весь тягар компромісів.

Наявність підписів:

- Угода має бути підписана кожною стороною конфлікту. Після підписання, угода стає офіційним документом для сторін.

Достовірність:

- Чи можуть сторони стверджувати, що вони здатні виконувати приписи угоди? Чи можуть вони пояснити, що надає їм впевненості так стверджувати? Потрібні певні гарантії, а не просто надія, що пропозиції будуть виконані.
- Чи майбутні дії для виконання угоди цілком підконтрольні сторонам? Якщо ні, то чи передбачені запасні варіанти на випадок марності очікувань щодо дій третіх сторін?

- Чи існують ще якісь треті сторони або відповідальні особи, співробітництво або згода яких потрібна для виконання угоди (наприклад, педагоги, батьки, психолог)? Якщо так, то угода потребує від них підтвердження.

I, на додаток:

Угода має передбачати оцінку в майбутньому:

- Можливо, буде корисно запланувати дату проведення оцінки виконання угоди. Дату зустрічі для проведення оцінки угоди можна занотувати безпосередньо в самій угоді.

Додаток 4.2.

Сценарій медіатора

Етап 1. Відрекомендуємося і розповідаємо про основні правила взаємодії

Відрекомендуйтеся і поясніть, що ви збираєтесь робити як медіатори.

Доброго дня. Як ви знаєте, мене звати (...), я ведучий(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/ до кожного з учасників звертались на цій зустрічі? Я би хотів(ла) подякувати вам за те, що ви прийшли сюди. Сьогодні ми зосередимось на тій події, що сталася. Ми допоможемо вам обговорити вашу проблему, але не збираємося з'ясувати, хто правий, а хто винуватий. Ми збираємося допомогти вам розв'язати цю проблему, але не будемо вам давати ніяких порад.

Поясніть, що ви будете тримати в таємниці все, що почуєте під час медіації.

Коли нашу медіаційну зустріч примирення буде завершено, ми нікому не будемо розповідати про те, що тут почули. Чи погоджуєтесь ви теж не розголошувати все сказане під час нашої зустрічі? Але ви можете розповісти друзям, що вже розв'язали свою проблему.

Заручіться згодою учасників суперечки на наступні основні правила взаємодії:

Чи згодні вони слухати один одного і не перебивати?

Чи згодні вони говорити з повагою і не ображати один одного?

*Чи згодні вони говорити тільки правду?
 Чи згодні вони докласти всіх зусиль, щоб розв'язати проблему?
 Те, що ми будемо тут обговорювати, не може бути розголошено
 без згоди присутніх, і кожен з нас може припинити участь в зу-
 стрічі в будь-який момент, якщо буде вважати це за потрібне.*

Етап 2. Відтворюємо історію того, що сталося

Запропонуйте першому учасникові суперечки розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть, що він розповів.

Запропонуйте першому учасникові суперечки висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.

Стисло повторіть, як ви зрозуміли його почуття.

Запропонуйте другому учасникові суперечки розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть, що він розповів.

Запропонуйте другому учасникові суперечки висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.

Стисло повторіть, як ви зрозуміли його почуття.

Поцікавтеся, чи хоче хтось із учасників суперечки ще щось додати стосовно того, що сталося.

Стисло повторіть, в чому полягає проблема.

Можливі запитання до учасників під час проведення цього етапу:

1. Якою була ваша реакція під час цієї події?
2. Що ви зараз переживаєте стосовно того, що трапилось?
3. Які питання для вас зараз є головними?
4. Що би ви хотіли сказати іншому учаснику?

Етап 3. Шукаємо рішення

Запитайте першого учасника суперечки: «Як, на твій погляд, можна розв'язати цю проблему?».

Запитайте другого учасника суперечки: «А як, на твій погляд, можна розв'язати цю проблему?».

Стисло повторіть запропоновані варіанти розв'язання проблеми.

Заручіться згодою обох учасників суперечки стосовно прийнятого рішення.

Запитайте першого учасника суперечки: «Що б ти зробив інакше, якби схожа проблема виникла знову?».

Запитайте другого учасника суперечки: «А що б ти зробив інакше, якби схожа проблема виникла знову?».

Підсумуйте все, що було сказано, назвіть ті рішення, які були прийняті під час роботи. Заповніть форму угоди між конфліктуючими сторонами та запитайте в них:

1. Чи погоджуєтесь ви з цим?
2. Чи хочете ви щось додати?
3. Чи погоджуєтесь ви підписати цю угоду та виконати досягнуті домовленості?

Привітайте учасників суперечки зі вдалим розв'язанням проблеми:

*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 досягти згоди.*

Запросіть учасників суперечки підписати угоду.

Додаток 4.3.

Поради медіатору

Твердо реагуйте на невчасні репліки

- Наполегливо вимагайте від учасників не перебивати, коли говорить інший.
- Краще припиняти перебивання на початку медіації, можна допускати негрубі перебивання під кінець зустрічі.
- Нагадайте людині, яка перебиває, що вона матиме можливість висловити свою думку, а поки що вона може зробити нотатки і дослухати іншого учасника.

Не вдавайтесь до перехресного допиту

- Запитуйте обережно. Дуже легко почати «перехресний допит» учасників. Однак в медіації цьому немає місця. Ваші запитання також можуть нав'язувати учасникам ваше особисте бачення проблеми або варіанти її розв'язання.
- Ставте відкриті запитання.

Часто перефразуйте

- Повторіть власними словами почуте від сторони, це — перевірка правильності сприйняття.

- Не хвилюйтесь, якщо сторона виправляє ваші речення. Цей процес прояснює для всіх, що малося на увазі.

Побудуйте взаємодію зі сторонами

- Продовжуйте працювати над побудовою міцного зв'язку з обома сторонами.
- Використовуйте називання емоцій («Схоже, що ви були засмучені...»).
- Сприймайте почуте без висловлювання власної згоди і приділяйте однаково уваги усім присутнім.

Пом'якшуйте категоричні висловлювання

- Парафразуючи або використовуючи інші техніки активного слухання, «редагуйте» образливе, дошкульне, емоційно забарвлене мовлення, зберігаючи при цьому зміст повідомлення.

Усвідомлюйте невербальну комунікацію

- Контролюйте свої тілесні жести і міміку. Вони можуть відображати осудливе ставлення.

Користуйтеся нейтральним тембром голосу

- Використання спокійного, низького, рівного тону збільшить впевненість сторін у вашій неупередженості.
- Використання звинувачувального мовлення або тону голосу, так само як і закритих запитань, може зруйнувати ваш кредит довіри.

Допоможіть сторонам виразити емоції

- Якщо ви не зможете забезпечити, щоб сторони виразили емоції належним чином, вони лише зневіряться в можливості примирення й затримають хід медіації.

Узагальнюйте

- Узагальнюйте слова кожного учасника.
- У висновку після виступів всіх учасників узагальніть, як ви зрозуміли проблеми і спільні інтереси сторін.

РОЗДІЛ 5. КОЛО ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ. ДОСВІД УПРОВАДЖЕННЯ

Коло прийняття рішень — це дуже ефективний підхід, що сприяє залученню до вирішення проблеми всіх зацікавлених осіб та забезпечує їх активну участь в обговоренні ситуації та прийнятті рішень. Головною особливістю Кола є те, що кожен з учасників має можливість висловити власну точку зору та бути почутим іншими членами Кола.

Коло — це зібрання людей, рівних для спілкування щодо складних питань, проблем, в атмосфері взаємоповаги і турботи згідно з певними правилами.

Залежно від мети, з якою проводиться Коло, процедура може називатися «Коло прийняття рішень», «Коло примирення», «Коло підтримки», «Коло формування цінностей» тощо.

5.1. Історія виникнення Кіл прийняття рішень

Традиції Кіл прийняття рішень були популярними у багатьох давніх культурах і використовувалися як універсальний метод для обговорення важливих питань та проблем, які поставали перед громадою. Як зауважує Вільям Айзекс, директор проекту «Діалог» у Школі управління ім. А. Слоуна Массачусетського технологічного інституту: «Наскільки мені відомо, ще не знайдено жодної автохтонної культури, яка б не використовувала практику розв'язання важливих питань за допомогою групових обговорень у Колі». Іншими словами, Кола не є новітньою процедурою розв'язання проблем та прийняття рішень, це традиційна модель, яка витримала випробування часом та показала себе найкращим чином.

Традиційно батьківщиною Кола прийнято вважати Північну Америку, а саме США та Канаду, адже корінні народи цієї території, американські індіанці, розв'язували свої суперечки та проблеми, сідаючи в коло для відкритого та рівного спілкування. Для передачі слова від одного учасника до іншого використовувалася люлька миру.



В Україні теж існував досвід проведення Кіл, адже наші пращюри вважали коло природним, надавали йому сакрального змісту. Зокрема, можна згадати трипільську культуру, яка дуже шанобливо ставилася до кола, звичай скіфів, які передавали по колу Братину (зазвичай це була чаша) від старшого до молодшого, висловлюючи по черзі побажання та подяки одне одному. Пізніше Коло стали поширеними на Січі, коли важли-

ві зібрання козаків, а саме військові ради, проходили саме у вигляді Кола. Ці події засвідчені документальними джерелами, зокрема існують такі згадки: «Старшина, вийшовши на середину, ставала на площі в один ряд, один біля одного, за старшинством своїх чинів (...) Товариство ставало за курінними отаманами навколо церкви, починаючи правий фланг від кошового й закінчуючи лівий фланг біля військового осавула, утворюючи загалом величезне козацьке коло.» [Д. Яворницький, Історія запорозьких козаків]. Особливістю проведення Кола серед козаків було те, що обговорення в ньому тривало доти, доки громада не знаходила консенсусу, прийняттого для усіх її членів.

Ця козацька традиція перегукується із сучасним розумінням процедури Кола, обов'язковим елементом якого є досягнення взаємної згоди щодо рішення, яке приймається внаслідок відкритого та рівноправного обговорення заданої ситуації.

5.2. Правила Кола. Братина

Процес обговорення в Колі ґрунтується на принципі взаємоповаги, що забезпечує сама процедура та правила її ведення.

У Колі присутній ведучий (хранитель Кола) — особа, яка інформує учасників про правила, формулює питання для обговорення, слідкує за тим, щоб громада дотримувалася процедури, та несе відповідальність за атмосферу взаємоповаги, підтримки та толерантного ставлення.

Крім того важливим елементом Кола є Мовник — це символічний предмет, що передається з рук в руки від одного учасника до іншого та дає право говорити. Перш, ніж почати працювати в Колі, громада повинна обрати для себе Мовник — це має бути важливий, символічний предмет, який поважатимуть усі учасники Кола. Зазвичай,

медіатори ШСРК на першому зібранні вирішують, що буде таким предметом для них. Ми пропонуємо як Мовника використовувати Братину — невелику керамічну, дерев'яну або металічну чашу, оскільки використання Братини має українське коріння та духовно єднає нас із предками. Правила Кола безпосередньо пов'язані з Мовником, до них належать такі:

- Братина завжди рухається по Колу за годинниковою стрілкою («за сонцем»). Кожен повинен дочекатися своєї черги.
- Говорити має право лише той, хто тримає в руках Братину, або той, хто отримав особливе право від хранителя Кола.
- Кожен має право передати Братину наступному, зберігши мовчання, якщо йому немає чого сказати або він/ вона не хоче говорити.
- Жоден не має права покинути Коло, поки воно не завершилося.
- Братина передається по Колу доти, доки залишається людина, якій є що сказати з приводу дискусії. Коло закінчується тоді, коли Братина обійде його, а всі збережуть мовчання.

Окрім правил, учасники приймають ряд принципів, яких зобов'язуються дотримуватися під час участі в Колі. Принцип встановлює загальне для всіх визначення того, як люди будуть взаємодіяти між собою і ділити час та простір у Колі. Традиційно встановлюються наступні принципи:

- Все, що прийшло у Коло, в ньому і залишається: особиста інформація, яка надійшла у Коло, вважається конфіденційною за винятком випадків, коли виникає загроза безпеці учасників.
- Кожен з учасників погоджується поважати усіх інших та висловлюватися доброзичливо, у спокійній манері як про хороше, так і про погане, залишаючи час для інших, щоб вони змогли висловитися.
- Кожен має слухати з повагою, «і серцем, і розумом».
- Усі повинні поважати процедуру і залишатися в Колі доти, доки воно працює у пошуках розв'язання проблеми, що обговорюється.

Тримаючи в руках Братину, учасник Кола повинен поважати процедуру, інших учасників, говорячи:

- від серця, чесно і відкрито;
- з повагою до присутніх;
- коротко та лаконічно, щоб дати змогу висловитися іншим;
- по суті обговорюваних у Колі питань.

Братина, що використовується у Колі, має символічний зміст і виконує роль своєрідного оберегу атмосфери, яка створюється між учасниками. Братина надає більше можливостей висловитися,



Братина

оскільки кожному учасникові доводиться чекати моменту, коли він отримає право голосу. Це дозволяє краще сфокусуватися на темі обговорення та детальніше обдумати свою відповідь. Використання Братини попереджує виникнення суперечок «сам на сам», оскільки кожен повинен дочекатися своєї черги для того, щоб відповісти. Братина встановлює рівність між учасниками Кола,

оскільки кожен має рівні можливості як для того, щоб висловитися і бути почутим, так і для того, щоб вислухати інших. Під час обговорення проблеми в Колі учасники однаково несуть відповідальність за прийняття рішень та пошук шляхів примирення між усіма присутніми. Братина створює особливі умови для досягнення консенсусу, оскільки кожен має можливість висловитися і бути почутим, всі питання, які цікавлять учасників, можуть бути озвучені перед тим, як буде прийняте рішення стосовно ситуації, що склалася.

5.3. Цінності Кола

Обов'язковою складовою Кола є етап прийняття групою цінностей. Цінності Кола встановлюються спільно та приймаються кожним учасником. Визначаючи спільні цінності, група досягає взаєморозуміння та однаково сприймає значення кожної з цінностей Кола. Однакове розуміння цінностей важливе для групи, оскільки це сприяє встановленню атмосфери довіри та згуртуванню членів групи. Часто перелік цінностей у різних групах повторюється, однак їх тлумачення може відрізнятися. Найчастіше до переліку найважливіших цінностей входять:

Повага. Насамперед, така цінність означає визнання права інших людей відрізнитися від нас, мати інші погляди та переконання. Визнаючи унікальність кожної людини, ми виявляємо повагу як до оточуючих, так і до себе. Поважаючи особу, ми бачимо в ній, насамперед, особистісні якості, незалежно від вчинків, які вона здійснила.

Чесність. Названа цінність означає, що особа готова бути щирою, перш за все з собою. Коли ми визнаємо свої думки та переконання і починаємо діяти відповідно до них, без страху відкриваємо себе іншим, ми стаємо чесними з людьми, які нас оточують.

Співпереживання. Вміння поставити себе на місце іншого та зрозуміти, що він відчуває, покращує розуміння між людьми та скорочує відстань між ними. Співпереживаючи, ми перестаємо засуджувати людину, вчимося розуміти її вчинки та мотиви, що спонукали діяти таким чином у певній ситуації.

Здатність прощати іншим. Коли ми вчимося прощати та розуміти себе, у той же час ми відчуваємо, що прийшли до розуміння інших та опанували здатність прощати їх. Щоб навчитися прощати, треба побачити позитивні сторони в людині. Прощення приходить через розуміння та виправдання.

Любов. Любов проявляється через ряд інших цінностей таких, як розуміння, повага, щирість і вчить нас не відділятися від інших, а навпаки, шукати порозуміння з кожним, хто нас оточує, адже любов має безліч різновидів, тому може проявлятися як у близьких міжособистісних відносинах, так і в суспільних стосунках.

Список цінностей, які встановлюються групою, не має винятків, оскільки всі вони є взаємопов'язаними, а формування однієї залежить від наявності інших. Прийняття та усвідомлення ряду спільних ціннісних категорій викликає в групі розуміння та сприяє здатності вирішувати поставлені у Колі питання спільно, взаємодіючи одне з одним та визнаючи рівність всіх учасників Кола. Детальнішу інформацію щодо цінностей Кола дивіться в Додатку 5.1.



Тренінг «Базові навички медіатора ШСРК». Київ, 2008 р.

5.4. Класифікація Кіл

Використання процедури Кола у навчальних закладах набуло широкої популярності. Так, у школах Жмеринки розвинулося кілька напрямків роботи у Колах, які набули загальної популярності:

1. Коло цінностей (презентаційне Коло);
2. Коло розв'язання проблеми, конфлікту;
3. Коло прийняття рішень;
4. Тематичне Коло;
5. Коло зцілення;
6. Коло, що проводиться на батьківських зборах.

Коло цінностей — це Коло, яке першим проводиться в громаді (класі). Коло цінностей має на меті сформувані в групі спільні уявлення про цінності, сприяти розкриттю учасників та встановленню атмосфери довіри. Коло цінностей починається з розповіді хранителя про традиції проведення Кіл та пояснення правил такої процедури. Потім ведучий проводить ритуал відкриття Кола: просить учасників взятися за руки так, щоб права долоня кожного учасника була повернута донизу — «до землі», тобто «давала», а ліва — догори, «до сонця», тобто «приймала» — це замкнене Коло, де енергія кожного передається по колу і утворює єдність; ведучий говорить слова, що настрашують учасників поважати одне одного; ведучий закінчує словом «мир», яке повторюють усі учасники. Ритуал відкриття є обов'язковим елементом усіх наступних Кіл. Далі хранитель просить учасників згадати важливу для них людину та назвати притаманну їй рису/ якість, яку вони вважають найважливішою. На це запитання учасники відповідають, передаючи по колу Братину. Після того, як Мовник повернеться до ведучого, він/ вона просить учасників повторити усі названі якості та записує їх на фліп-чарті (або іншому папері формату А1) — це список цінностей, які є важливими для присутніх у Колі, адже вони самі сформували цей перелік. Важливо зауважити, що доречно записувати перелік цінностей на папері, а не на дошці, оскільки учні часто виявляють бажання мати такий список постійно у своїй класній кімнаті. Друге питання для обговорення: «Розкажіть, будь ласка, про ваш досвід перебування в громаді/ в команді, коли ви відчули себе частиною цієї громади». Підсумовуючи це обговорення, ведучому варто звернути увагу на те, що громада (клас, друзі) — це надзвичайно потужний ресурс, який може підтримати кожного з нас у складних життєвих обставинах, і, якщо учасники виявлять бажання, таким джерелом підтримки може стати Коло, в якому вони сьогодні перебувають.

За бажанням ведучого, Коло цінностей може починатися і закінчуватися запитанням стосовно того, як себе почувають учасники, який у них настрій тощо.

Коло цінностей, як і будь-яке інше Коло, закінчується ритуалом закриття Кола: усі стають так, як під час ритуалу відкриття, хранитель дякує учасникам за їхню щирість та відвертість, за внесок у формування справжньої громади. Наприкінці хранитель промовляє слово «мир», яке повторюють усі учасники (*див. Додаток 5.2*).

Коло вирішення проблеми характерне для тих конфліктів, де в ситуацію втягнуто багато осіб. У навчальних закладах Коло розв'язання проблем використовується, коли конфлікт виник у класі, і до нього залучена значна частина учнів. Під час проведення Кола розв'язання проблеми група обговорює, що сталося; кожен має можливість висловитися з приводу конфлікту та бути почутим. Після цього група переходить до обговорення того, яким чином можна врегулювати ситуацію, що склалася. Важливо пам'ятати, що розв'язання проблеми повинне задовольнити кожного учасника Кола, лише тоді процедура може бути завершена.

Коло прийняття рішень використовується для того, щоб громада змогла за допомогою цієї вправи ухвалити загальноприйнятне рішення, яке задовольнить усіх. Свою думку зможе висловити кожен, а не лише найбільш активний, як це найчастіше стається в класі. Коло прийняття рішень застосовується тоді, коли існує багато можливих варіантів розв'язання важливого питання з метою донести їх до громади та обрати найкращий варіант із запропонованих під час спільного обговорення.

Тематичні кола залежать від віку та діяльності людей, які перебувають у Колі. Наприклад, цікавими тематичними Коломи для 9-х класів є Коло на тему любові, кохання, дружби, міжособистісних стосунків тощо. Найголовніше, щоб тематика Кіл була погоджена з класами. Можна попередньо запитати в них, що саме їх цікавить, або ж поставити таке запитання на самому Колі: «Про що ви хочете поговорити?»

Кола зцілення проводяться для підлітків, які пройшли процес медіації. Саме за допомогою таких Кіл проходить їхнє відновлення у громаді. Метою таких Кіл є поліпшення взаємин між людьми та повернення їх до тих стосунків, які були до конфлікту. Традиційно такі Кола починаються з цінностей, а потім відбувається обговорення ситуації, що склалася, результати медіації та перспективи відновлення стосунків.

Коло на батьківських зборах повторює всі питання Кола цінностей. А після цього батькам ставлять запитання про їхніх дітей, наприклад: «З яким настроєм ваша дитина йде до школи? З яким повертається? Які зміни відбулися з нею від початку навчального року?» Найкраще ці запитання узгоджувати з класним керівником.

5.5. Роль координатора ШСРК в організації та проведенні Кіл

Правильна організація та дотримання процедури проведення Кола є важливою умовою досягнення позитивних результатів у реалізації цієї практики. Варто зазначити, що такий вид групової діяльності, як Коло є досить потужним і здійснює вплив на учасників, тому, очевидно, що не кожен практик має достатньо навичок та знань, щоб самостійно впроваджувати його.

Ведучий Кола, спілкуючись з усіма учасниками на засадах принципу суб'єкт-суб'єктних відносин, водночас несе більшу відповідальність, що проявляється у багатьох аспектах реалізації цього процесу (організаційний, структурний, ціннісний тощо).

Однак, говорячи про діяльність ШСРК, варто зазначити, що обов'язки ведучого Кола слід розподіляти між медіатором та координатором служби. Роль координатора ШСРК в організації та проведенні Кола має спрямовуватися на забезпечення конструктивної взаємодії медіаторів, які є ведучими, та учасників Кола.

Розглядаючи основні складові проведення процедури Кола, необхідно визначити відповідні обов'язки координатора ШСРК, спрямовані на реалізацію процесу.

1. Організація Кола.

До завдань координатора ШСРК належить прийняття запитів на проведення Кола та перенаправлення їх до медіаторів. Час, місце та умови проведення Кола мають бути узгоджені між координатором та педагогом або представником шкільної адміністрації з метою уникнення непорозумінь.

Координатору варто пам'ятати, що перед призначенням ведучого необхідно з'ясувати інформацію щодо особливостей проведення Кола, відповівши на наступні запитання:

- Хто є учасниками Кола?
- Яка тема обговорюватиметься під час Кола?
- Чи проводилися Кола для цієї групи людей?

Відповіді на дані запитання допоможуть з'ясувати основні аспекти процесу та призначити медіатора (-ів), які мають необхідні навички для ведення процедури.

Організаційний блок включає в себе попереднє інформування учасників Кола про особливості процедури. Це завдання можуть виконувати медіатори; обов'язком координатора є проведення попередньої розмови з педагогом, якщо останній має намір брати участь у Колі. Варто пам'ятати, що у Колі всі учасники є рівними, незалежно від віку, статусу та ролей, які вони виконують.

Ефективність роботи ШСРК досягається за рахунок застосування в діяльності принципу «рівний — рівному», однак можуть виникати

складні ситуації, коли учням необхідна підтримка координатора. Так, під час проведення Кола розв'язання проблем, якщо виникла складна ситуація або до конфлікту залучені групи осіб з різним статусом (педагоги та учні, учні різних класів), координатор має взяти на себе виконання ролі ведучого кола спільно з одним із медіаторів ШСРК. У разі запиту на проведення Кола між дорослими учасниками (педагогами, батьки) з метою розв'язання конфлікту, процедуру має проводити координатор одноосібно, оскільки лише у такому випадку буде витримано баланс рівності учасників та адекватності сприйняття ведучого Кола і відповідного ставлення до процесу.

Моніторинг процесу ведення Кола координатором є необхідною умовою реалізації кожної процедури, спрямованої на вирішення проблем та конфліктів.

2. Моніторинг діяльності медіаторів.

З метою підвищення професіоналізму медіаторів щодо проведення Кіл, координатору доречно контролювати рівень знань та навичок учнів, які працюють у ШСРК. Важливим аспектом такої діяльності є перевірка розуміння ціннісного підґрунтя Кола медіаторами. Важливо, щоб учні усвідомлювали, що Коло — це не просто вправа, спрямована на встановлення діалогу, а практика, яка має на меті налагодження конструктивної взаємодії у колективі. Кожне запитання, яке ставить ведучий Кола, спрямоване на отримання інформації, необхідної для відновлення стосунків між учасниками та розв'язання проблеми.

Моніторинг ведучих Кола може проводитися шляхом реалізації Кіл всередині команди медіаторів, де кожен із учнів може попрактикуватися в ролі ведучого та отримати зворотний зв'язок щодо результатів своєї роботи. Крім того, на перших етапах роботи ШСРК координатор може виконувати обов'язки ведучого Кола разом з одним із медіаторів, таким чином спостерігаючи за роботою медіатора на практиці, і надавати підтримку в разі виникнення труднощів.

Важливо пам'ятати, що результат Кола залежить від того, чи буде дотримана структура процесу та наскільки ведучий сам усвідомлює цінності та принципи діяльності, до якої він залучений. Роль координатора полягає не лише у моніторингу та обговоренні труднощів ведення Кола, а й у мотивуванні медіаторів вдосконалювати власний досвід.

У діяльності ШСРК не настільки важливим є кількісний показник впровадження практик, наскільки якість їх реалізації та отримані результати.

3. Роль координатора ШСРК як ведучого Кола.

Як зазначалося раніше, координатор ШСРК виступає ведучим Кола у певних випадках, якщо ситуація є складною для залучення учнів-медіаторів або учасниками є представники старших вікових груп.

У ситуаціях складних міжгрупових конфліктів серед учнів координатор може працювати в парі з одним із медіаторів, виконуючи роль

ведучого Кола. Розподіл обов'язків між координатором та учнем відбувається таким чином, що координатор бере на себе відповідальність за роботу з емоціями учасників Кола, підтримкою учасників, які почувуються менш комфортно, невпевнено тощо. Роль учня-ведучого у таких випадках полягає у веденні процедури — постановці питань, обговоренні проблеми, формулюванні рішень, резюмуванні обговорень тощо. Такий розподіл ролей зумовлений тим, що учням у ролі ведучого може бути складно впоратися з сильними емоціями учасників Кола. Координатор, у свою чергу, також повинен пам'ятати про підтримку учня-ведучого у веденні процедури (особливо, це стосується резюмування обговорень), дотримуватися рівності під час обговорення та уникати надання порад, інструкцій, варіантів розв'язання проблеми тощо.

У випадках, коли запит на проведення Кола надходить від педагогів та батьків стосовно допомоги у вирішенні проблем, координатор виконує роль ведучого одноосібно, оскільки в цьому разі важливим є встановлення балансу між ведучим та учасниками Кола. Варто зазначити, що організація процедури для всіх учасників є досить складною та потребує чіткого планування. Важливо пам'ятати наступні поради, щоб правильно організувати процедуру:

- встановити кількість бажаних долучитися до участі в Колі (важливо, щоб це було добровільно і всі учасники були проінформовані про те, що відбуватиметься під час процедури);
- узгодити організаційні питання з учасниками (час, місце та приблизну тривалість Кола);
- чітко обговорити правила та принципи Кола (варто пам'ятати, що недостатня поінформованість учасників може призвести до порушення їхньої взаємодії під час процесу);
- визначити роль ведучого Кола (важливо пам'ятати, що хоча ведучий і працює з усіма учасниками на рівних, однак він має більше повноважень для координування діяльності).

Отже, роль координатора ШСРК у проведенні Кіл є дуже важливою та відповідальною. Метою кожного Кола є «зцілення» учасників, спрямованість на відновлення їх взаємодії у громаді, а кожен аспект такої процедури спрямований на досягнення основної мети. Слід пам'ятати про те, що Коло — це практика, яка здійснює сильний вплив на учасників, а тому повинна застосовуватися на високому професійному рівні особою, яка має відповідні навички та знання для її реалізації.

Враження координатора та учнів-медіаторів

Олена Олександрівна Походзей,
координатор ШСРК НВК «ЗОШ I–III ст. — ліцей»,
м. Жмеринка, Вінницька обл.

Після проведення Кола спостерігається позитивна тенденція у класних колективах — вони стають дружнішими. Стосунки дітей у

класі зміцнюються, діти починають більше цінувати одне одного, знаходять собі нових друзів. Учні починає хвилювати питання про подальше покращення атмосфери в їхньому класі.

Наше перше Коло проходить завжди за традиційними питаннями, реєстрація Кіл починається із запитання про настрої, наступним обговорюється питання «що вас зараз хвилює?». Враховуючи думку кожного учасника Кола, діти самостійно обирають актуальне питання для них на цей момент /самі учні/. Оскільки тема є важливою для всіх учасників, вони намагаються шляхом спільного обговорення знайти розв'язання проблеми, що виникла. Деякі класи потребують проведення щотижневих Кіл; у такому разі після завершення кожного Кола ведучий пропонує учасникам обміркувати теми, про які вони б хотіли поговорити наступного разу.

Кола на батьківських зборах починають з традиційних питань, потім класний керівник готує питання, обговорення яких на цей момент є важливим. Координатор або хтось із медіаторів робить презентацію для батьків про діяльність ШСРК у навчальному закладі і про практики, які медіатори використовують у своїй роботі. Після цього медіатори пропонують батькам взяти участь у Колі. Традиційно на батьківських зборах обговорюються організаційні питання та рівень успішності дітей, Коло ж змінює формат проведення зборів. Якщо батьки схвалюють Коло, вони часто дають запит на проведення зборів у такому форматі постійно. Це допомагає краще дізнатися одне про одного, про класного керівника і навіть про власних дітей, висловити свої вимоги та побажання.

Також може виникнути необхідність провести Коло після того, як між учнями певного класу провели медіацію, але у той же час до конфлікту опосередковано була залучена значна кількість їхніх однокласників. Тоді медіатори можуть провести Коло у цьому класі і обговорити тему стосунків між учнями, конфлікт, що стався, яким чином він був розв'язаний. Це змінює ставлення дітей одне до одного: вони розуміють, що ситуація вирішилася, а її безпосередні учасники примирилися. Часто я чую відгуки дітей, які брали участь у Колі, що якби вони знали про таку процедуру раніше, то медіація була б узгалі непотрібною, оскільки за допомогою Кола можна обговорити всі проблеми. Це знову ж таки підкреслює, що в Колі дитина може бути почутою, воно створює атмосферу взаємної довіри та поваги.

Оксана Віталіївна Дацко,
координатор ШСРК НВК «ЗОШ I–III ст. — гімназія»,
м. Жмеринка, Вінницька обл.

Перед тим, як Коло набуло масової популярності в нашій школі, ми провели таку процедуру для педагогів, щоб вони змогли побачи-



ти принцип роботи однієї з відновних практик та зрозуміти серйозність підходу до роботи з дітьми взагалі. Після участі у Колі вчителі стали більше довіряти роботі дітей.

У навчальному закладі діти проводять багато часу, спілкуючись одне з одним. Тому дуже важливо створити таку атмосферу, щоб вони довіряли одне одному. Звичайно, атмосфера має бути мирною, спрямованою на взаєморозуміння. Дітям важливо показати новий спосіб, за допомогою якого вони зможуть розв'язувати свої проблеми та конфлікти. Коли дитина відчуває, що у школі є такий центр, де їй можуть допомогти, вона сміливо буде давати свій запит. Це є первинною профілактикою конфліктів та порушень у вихованні та поведінці дитини.

Координатор завжди намагається бути на першому Колі, яке проводиться у класі, тому що хоче залучити до участі класного керівника, активізувати взаємодію учнів із ним. Темі Кіл часто визначають самі учасники, а класним керівникам корисно бути присутніми на Колі, щоб дізнатися більше про дітей, з якими вони працюють. У той же час, учням може надаватися можливість вирішувати, чи будуть вони запрошувати до участі у Колі свого класного керівника та обговорювати з ним певні важливі питання. Перед тим, як проводити Коло у класі, координатор має пояснити вчителю, який долучається до участі у Колі, особливості процедури. Слід зауважувати, що всі учасники Кола є рівними в обговоренні проблеми та прийнятті рішень, що у Колі не можна давати поради та оцінювати людину тощо. У більшості класів дітям цікаво послухати думку класного керівника, до того ж це сприяє налагодженню їхніх стосунків.

Юлія Ліхоліт,

медіатор ШСРК НВК «ЗОШ І–ІІІ ст. — ліцей»,
м. Жмеринка, Вінницька обл.

Для мене Коло стало чимось більшим, ніж просто вправою. Кожного разу я пропускаю всі слова, які були сказані в Колі, через себе. Я починаю ліпше розуміти людей, дуже часто змінюю думку про них на краще. Хочеться порівняти Коло з немовлям: воно є дуже жаданим, на Колі люди і сміються, і плачуть, але, незважаючи на все, воно дуже подобається, викликає певну позитивну залежність.

Коло починається з традиційного запитання, його ставлять, щоб кожен присутній увійшов у цю атмосферу та освоївся: «Який у вас настрій? Чого ви очікуєте від Кола?».



Запитати про настрій можна по-різному. Почніть свою розповідь словами: «Я б розмалював/розмалювала весь світ у... колір», аргументуйте чому саме в цей колір, «Сьогодні я почуваю себе (назвати тваринку), тому що...».

Відкриття і закриття Кола є дуже важливими. Це моменти, які мають зберігати певну таємничість, загадковість. Тому вступне слово медіатора має говоритись від душі і дуже щиро. Зміст цих слів залежить від людей, які сидять в Колі, та типу Кола.

Вступне слово може починатися з таких слів: «Я дуже вам вдячна, що ви прийшли на це Коло. Мені дуже приємно бути разом з вами у ньому. Я щиро вірю в те, що всі ви станете ближчими, краще розумітимете одне одного... МИР».

Закривати Коло можна наступним чином: «На мою думку, це Коло нас усіх зблизило. Багато чого нового я зрозуміла для себе. Дякую вам за цю можливість. Сподіваюсь, якісь висновки для себе зробили і ви. Мені було дуже приємно провести цей час саме з вами... МИР».

Відгуки учасників Кола:

Мені дуже сподобалося на Колі, я дізналася багато про своїх однокурсників, що вони можуть бути не тільки поганими, а й відкритими, доброзичливими. Я б хотіла, щоб ми проводили багато таких кіл, тому що тільки там мене можуть зрозуміти та вислухати. Юлю, дякую тобі за твою допомогу та розуміння. (Альона).

Мені дуже сподобалося Коло та люди, які його проводили. Я дуже багато дізнався доброго та потроху виправляю свої помилки. І ще я хочу, щоб Кола проводилися частіше. (Павло).

Анна Зелінська,

медіатор ШСРК НВК «ЗОШ І–ІІІ ст. — ліцей»,
м. Жмеринка, Вінницька обл.

Коло стало для мене чимось більшим, ніж просто відкрита розмова кількох людей. Усі Кола важливі, тому що діти говорять від щирого серця. Загалом я працюю з 5-ми класами, тому своє перше самостійне Коло я провела з ними. Перед початком я дуже хвилювалася, побоювалася, що розгублюся перед дітлахами. Але, побачивши неймовірну зацікавленість в їхніх очах, я заспокоїлась та зібралася з думками. Я довірилась процесу і Братині, яка вчила на тренінгу Альона Горова. На початку Кола я запропонувала пограти у гру «Бориц» — діти погодились. Завдяки цьому було встановлено довірливу атмосферу. Потім я намагалась якнайдоступніше пояснити історію, принципи та правила Кола, наголошуючи на обов'язковому виконанні. Зрештою, я відкрила Коло і поставила перше традиційне запитання — про настрій та очікування. Спочат-



ку відповідали не всі, але з наступними запитаннями кожен із них намагався висловитись, сказати свою думку. Я закрила Коло і, нарешті, перейшла до зворотного зв'язку, який мене надзвичайно цікавив.

Відгуки учасників Кола:

Мені дуже сподобалось, як медіатор мене вислуховувала. Вона мене розуміє! (Таня).

Мені сподобалось Коло. Я дізналась більше про своїх однокласників. Зрозуміла, як потрібно поводитися з ними в деяких ситуаціях. (Віка).

Я говорив, і мене всі слухали. Коло — супер! (Саша).

Лілія Манілко,

медіатор ПСРК НВК «ЗОШ І–ІІІ ст. — гімназія»,
м. Жмеринка, Вінницька обл.

Хоча традиційно Коло використовується у роботі з учнями, починаючи з 5-го класу, у м. Жмеринка медіатори практикують таку процедуру і з учнями молодшої школи.

Особливістю роботи з учнями 1–4 класів є те, що перед проведенням Кола медіатори використовують ігрові практики з метою налагодження контакту та встановлення позитивної атмосфери у групі.

Гра — це найкращий вид роботи з учнями молодшої школи, адже для них така практика є найбільш опанованим та близьким по духу видом діяльності. За допомогою гри дитина може вільно висловлювати свої думки та емоції, не почувачись скутою. Крім того, ігрова діяльність активізує пам'ять, рухові процеси, увагу тощо. За допомогою гри дитина отримує можливість пізнавати навколишній світ, набувати різноманітних знань та навичок.

Гра, як перший етап роботи у класі, дає можливість налаштуватися на роботу. Після проведення ігор медіатори починають роботу у Колі. З дітьми часто обговорюються ті теми, які для них можуть бути актуальними або ті, які вони самі хочуть обговорити (наприклад, «Мої друзі», «Піклування про домашніх тварин», «Навички безпеки життєдіяльності» тощо).

Крім ігрових практик, медіатори також вдаються до обговорення казок за допомогою Кола у молодшій школі. Казки — це гарна основа для обговорення питань: «Що таке добро та зло», «Що значить дружба?» тощо. Як показує досвід, дітям дуже подобається обговорювати мораль казки, те, чи правильно чинили певні герої сюжету, як би вони поводитися на їхньому місці.



Отже, учні молодших класів теж можуть залучатися до участі у Колах. Необхідно лише враховувати особливості цієї групи дітей та те, які види діяльності є для них цікавими.

Робота медіаторів дуже цікава. Ми спілкуємося з дітьми різного віку. Для того, щоб відразу знайти спільну мову, потрібно знати підхід, уміти ввійти у довіру. Застосування ігрових практик допомагає у спілкуванні з дітьми молодшого віку. Маленькі школярі, з того доповіді, не одразу зосереджуються на розмові, вони соромляться розповідати про себе. А якщо розпочати знайомство з цікавої гри, то ви швидше знайдете спільну мову. Вони залюбки поділяться своїми враженнями, і ваше спілкування принесе задоволення. Ви зможете дізнатись багато цікавого одне про одного.

Робота з учнями молодших класів — захоплююча. Я просто обожаю маленьких дітей. Вони із таким захопленням, інтересом сприймають усе нове. Коли проводиш перше Коло, слід провести знайомство у цікавій, ігровій формі, що допоможе створити необхідну атмосферу для спілкування. Я використовую вправу «Знайомство». Так діти краще розуміють медіатора і відкриваються для спілкування. Щоб діти слухались і дотримувались правил Кола, потрібно разом їх вивчити, зацікавити дітей у дотриманні цих правил. Найкраще вигадати винагороду.

Коло, як завжди, слід розпочинати з теми, спільної для всіх, наприклад, «Мої друзі». Така тема допоможе об'єднати, згуртувати усіх присутніх. Ви дійдете згоди і створите коло однодумців, коло людей, яким цікаво разом. Введення в Коло ігрових практик розповість багато цікавого про клас, з яким ви працюєте. Так легше зрозуміти, хто з ким дружить, а хто потребує спілкування, уваги.

Коло — дуже цікавий спосіб спілкування, але для кожного віку ефективними є різні методи. Учні молодших класів люблять малювати, співати, бігати, веселитися, тому краще використовувати ігри, які передбачають такі види активності, наприклад «Портрет доброї людини», «Сплячі леви», «Вгадай емоцію» та ін. У своїй роботі я застосовую ігрові практики, можливо, саме це зробило моє спілкування з маленькими школярами настільки захоплюючим та легким.

Над розділом також працювали **Олександра Кондрашова** та **Анна Ціхоцька**, учениці НВК «ЗОШ І–ІІІ ступенів — гімназія», м. Жмеринка Вінницької обл.



ДОДАТКИ

Додаток 5.1. Вибір цінностей примирення⁶

Кола перетворюють конфлікти на можливості, застосовуючи давню мудрість про людські стосунки. Ця мудрість починається з розуміння ролі цінностей у поведінці людини. Цінності — це компас у житті. Застосовані до певної ситуації, вони визначають нашу поведінку. Отже, перед тим як обговорювати конфлікт, треба чітко визначитися з цінностями — які з них дозволять подолати наші відмінності у найкращий можливий спосіб.

Універсальні базові цінності

Впроваджуючи Кола примирення у світі, ми переконалися, що представники різних культур, соціальних верств і релігійних переконань визначають однакові базові цінності, які керують їхніми взаєминами. Коли запитати засуджених і суддів, дітей і людей літнього віку, тих, хто проживає у сільській місцевості чи у великих містах, *що* визначає їхню поведінку, всі називають схожі цінності. Опис їх чи важливість для кожного можуть бути різні, перелік може відрізнятися довжиною чи часовими рамками, але тип цінностей завжди однаковий — вони позитивні, конструктивні, цілющі, підтримують у нас та інших найкраще. Люди, як правило, не кажуть: «Я хотів би бути більш зверхнім, поверховим та мстивим, розв'язуючи цей конфлікт». Однак, оскільки люди мають власний досвід, пов'язаний із цінностями, одна й та сама цінність може сприйматися по-різному. Ми виявили, що кожна окрема група людей має визначати свої цінності разом, щоб досягти спільного розуміння, *що* мають на увазі учасники під кожною з них. Представники двох відмінних культур можуть виявляти повагу, сміливість чи любов у різний чи навіть протилежний спосіб. Обговорення досвіду людей стосовно моральних цінностей є визначальним для згуртування Кола. Потребуючи значну кількість часу, іноді навіть кілька зустрічей, воно формує важливу точку відліку. Такі питання як «що є справжньою сміливістю?» або «чого вимагають чесність і довіра?».

Ми обрали десять цінностей, які учасники найчастіше називають найважливішими, щоб продемонструвати, як вони можуть працю-

вати в Колах під час розгляду випадків, що підпадають під сферу дії кримінального судочинства. Це повага, чесність, довіра, скромність, здатність ділитися з іншими своїми думками та почуттями, відкритість для всіх, співпереживання, сміливість, здатність прощати іншим і любов.

Повага. Старійшина «общини першого народу» племені тагіш Джонні Джонс якось сказав: «Повага — це основне. Якщо у вас її немає, у вас немає нічого». Громадський захисник із Міннесоти каже те саме: «У Колі повага завжди на першому місці. Ми можемо не завжди погоджуватись, але мусимо завжди поважати». Повага означає, що ми шануємо самі себе, діючи згідно з нашими цінностями, шануємо інших, визнаючи їхнє право бути відмінними від нас. Повага — це ставлення до інших із достоїнством. Ми виявляємо повагу не лише через манеру спілкування і поведінку, а й за допомогою емоцій та жестикуляції. Повага починається з глибокого внутрішнього визнання цінності кожного створіння. Згідно з багатьма вченнями перших народів, «всі раси та племена у світі, як квіти на луці, забарвлені в різний колір. Всі прекрасні. І оскільки вони є дітьми Творця, всіх їх без винятку треба поважати».

У Колах, що застосовуються для розв'язання проблем злочинності, проявляти повагу означає дивитися повз правопорушення та правопорушника, щоб відкрити людську сутність особи. Поважати — не означає ігнорувати правопорушення чи утримуватися від того, щоб визнати правопорушника відповідальним. Це означає поважне ставлення до всіх квітів на луці, до всіх дітей Творця.

Чесність. Поважаючи інших та маючи в них повагу, ми розуміємо, що нам легше бути чесними як із самими собою, так і з іншими. Чесність починається з чесності перед собою, тобто з визнання власних думок, почуттів та дій. Ми знімаємо з себе маски й дозволяємо собі бути справді ширими. Замість того, щоб маскуватись, аби захистити свої наміри, ми відкриваємо наш внутрішній світ для інших і починаємо діалог, спрямований не на захист наших планів, а на те, щоб відкрито поставити під сумнів правильність їх і знайти ширшу правду.

Ось як один правопорушник дійшов висновку, що чесність може бути глибоко трансформуючою. Джо не раз стикався з системою правосуддя і сприймав весь процес, як гру. Він поставився до Кола так само, сподіваючись, що розповідь свої старі побрехеньки, і на цьому все закінчиться. Джо рідко бував чесний із самим собою чи з будь-ким іншим. Він ніколи не ставив під знак запитання ні свої наміри, ні виправдання своєї кримінальної поведінки. У залі суду його виступи, які висловлював переважно адвокат, «формулювалися та прикрашалися, щоб отримати перевагу в грі». Під час Кола, коли захисник

⁶ Стаття «Вибір цінностей примирення», взято з книжки «Кола примирення. Від злочину до повернення в громаду», автори К. Праніс, Б. Стюарт, М. Уедж. — Пер. з англ. — К.: Видавець Захаренко В.О., 2008. — 272 с.

передав Джо «мовник», той передав його далі, щось пробурмотівши собі під ніс. Однак чесність і сміливість інших учасників, які виступали від широкого серця, все ж таки пробилась до хлопця крізь його захисні бар'єри. Коли Джо нарешті заговорив, йому відкрилася сила своєї чесності: «Я не повірив, що зміг це сказати. Я ніколи раніше не виступав у суді. А в Колі навіть не сподівався такої реакції ні від себе, ні від інших». Чесність принесла йому очищення та звільнення, а також стала основою, на якій почали ґрунтуватися його нові стосунки з громадою. Через багато років, протягом яких у його житті не було жодних правопорушень, він вірить, що «чесність дала [йому] нове життя». «Вона мене врятувала», — каже Джо.

Довіра. Із повагою та чесністю приходять довіри. Погоджуємося з іншими чи ні, але ми вчимося вірити, що можемо розв'язати питання у прийнятний спосіб, діючи відповідно до наших цінностей. Довіра починається з нас самих: віра в себе і що ми можемо робити те, до чого нас закликають наші цінності. Довіра змушує нас ризикнути, спершу розкриваючись, а потім встановлюючи стосунки з іншими. Однак ці ризики небезпідставні, адже призначення Кола — це створення основи для довіри. Як наслідок, довіра породжує більше довіри. Наприклад, у Колі, яке звело разом підлітків та працівників правоохоронних органів, офіцер поліції ризикнув поділитися своїми страхами і мріями з членами банди. У відповідь на його відкритість один із членів групи зробив те саме, що показало людяність обох.

Скромність. Повага до неповторності іншої людини може стати її значним подарунком, і це нам дозволяє робити скромність. Скромність дозволяє з повагою ставитися до точки зору іншої людини, займаючи уважну, чутливу позицію. При цьому ми відкриваємо для себе іншу людину відкрито, без засудження. Ми сприймаємо її світогляд, і це нас збагачує. Скромність також стає результатом усвідомлення наших обмежених можливостей. Ми не знаємо, що є слухним для інших або що вони відчують. Ми легко можемо припуститися помилки, оцінюючи людей чи якісь ситуації. Оскільки наш світогляд обмежений, ми потребуємо інших точок зору, щоб розширити та поглибити своє розуміння. Скромність закликає нас сконцентруватися більше на пошуку правди, ніж на задоволенні власних потреб. Відкриваючи нам цінності, притаманні іншим, і нагадуючи про наші обмежені можливості, скромність прискорює наше зростання та створює більш значущі зв'язки з безпосереднім оточенням та суспільством загалом. Ми стаємо відкритими до того, що можуть запропонувати інші. Наприклад, фахівці з системи правосуддя діють краще на особистому та професійному рівнях, коли визнають обмеженість своїх можливостей, а також цінують і заохочують участь інших, особливо членів громади. Один прокурор, який спочатку був проти ви-

користання Кіл через те, що заперечував роль громади, згодом прийшов до розуміння її безсумнівної значущості. «Для мене, — зазначив він, — найважливішим було усвідомлення, що громада могла запропонувати набагато більше, ніж дав або міг коли-небудь дати я. Закони важливі, та не настільки, як я вважав».

Здатність ділитися з іншими своїми думками та почуттями. Це означає відкриватися іншим і розвивати з ними гармонійні стосунки. Для цього ми повинні звільнитися від прагнення контролювати людей та ситуацію. Здатність ділитися з іншими вимагає від нас відмовитися від цього й визнавати потреби інших людей. Лише тоді виникає справжня здатність ділитися з іншими своїми думками та почуттями. Ми усвідомлюємо, наскільки залежимо один від одного, коли вдаємося до аналізу глибших проблем, які призводять до конфлікту, в які розвиваються через двосторонню динаміку. Передача влади дозволяє іншій стороні не просто отримати її, а взяти на себе відповідальність. Питання, хто контролює ситуацію більше, не має першорядного значення. Натомість здатність відкрито ділитися дозволяє владним відносинам і відповідальності розподілятися природно між тими, хто перебуває в найкращій позиції, щоб застосовувати їх. Повноваження, які маємо ми як професіонали, ґрунтуються на нашій майстерності та дорученій суспільством ролі, яку ми виконуємо. Коли беремо участь у Колі таким чином, щоб поділитися цими повноваженнями з іншими, ми даємо переконливо зрозуміти, що процес відкритий для всіх, що він ведеться на засадах рівності й поваги до всіх сторін. Однак здатність ділитися повноваженнями з прийняття рішень не завжди означає, що ми здатні відкриватися на особистому рівні. Оскільки професіонали живуть у світі, який нав'язує певні очікування стосовно «професіоналізму» та «об'єктивності», ми стикаємося з особливими труднощами, коли ділимося особистими сподіваннями, страхами та розповідями. Однак саме цей глибокий рівень здатності ділитися може викликати найбільші трансформативні зміни.

Відкритість для всіх. Відкритість для всіх означає активний пошук шляхів залучення всіх зацікавлених сторін. Сповідуючи відкритість, ми поважаємо внесок інших учасників і намагаємося врахувати їхні інтереси щодо результату, навіть якщо закон та обставини цього не вимагають. Відкритість для всіх відображає цілісний характер Кіл і породжує великодушність, яка приваблює, а не утримує когось осторонь. Американський поет Едвін Маркхем (1852—1940 рр.), якого називали «співцем демократії», так змалював силу відкритості й соціальної інтеграції у відомому катрені з вірша «Outwitted» («Перехитрений»):

Накреслив коло він, в яке мені заборонив вступати —
Бретику і бунтарю, якого можна зневажати.

Але любов і я були спритніші за нього:

Намалювали коло ми, в яке включили і його.

Наступний випадок ілюструє, яку силу має цей принцип у розбудові громади. На ранніх стадіях використання процесу Кіл одна громада схилилася до того, щоб не запрошувати до Кола офіцера поліції, чий негативні погляди стосовно громадського правосуддя були добре відомі. Крім того, один з організаторів Кола мав дуже сумний досвід спілкування з тим офіцером. Група вже майже вирішила не запрошувати його до участі в організаційному комітеті, коли один із членів Кола нагадав іншим про важливість принципу відкритості для всіх. Розпочався діалог про цей принцип, в результаті офіцера поліції запросили приєднатися до Кола. Через кілька років, коли офіцер став палким прихильником громадського правосуддя, рішення не запрошувати його до Кола стало об'єктом для постійних жартів і доречним нагадуванням про відкритість Кіл для всіх та цілющий ефект цього принципу.

Відкритість для всіх також впливає на наше ставлення до правопорушника. Коли Коло вирішує, що правопорушнику потрібен час у в'язниці для зцілення та набуття відповідальності, ця людина не вважається виключеною з громади. Громада вживе заходів, щоб опікуватися родиною і справами правопорушника, відвідувати його у в'язниці та підготуватися до його повернення в громаду. Коли Коло на Юконі відправило правопорушника до в'язниці, що було частиною консенсусного плану, один старійшина зауважив: «Те, як ви впроваджуєте людей із громади, впливає на те, як вони повернуться. Випроводіть їх із гнівом — і вони повернуться розлюченими; випроводіть їх із любов'ю — і вони повернуться з любов'ю в серцях». Відкритість для всіх створює атмосферу толерантності та поваги, що є необхідним для здорової громади.

Емпатія (співпереживання). Генрі Водсворт Лонгфелло писав: «Якби ми могли прочитати таємні життєписи ворогів наших, то знайшли б у житті кожного з них досить журби й страждань, щоб закінчилась усляка ворожнеча». Розуміння одне одного після наших розповідей про обставини життя зменшує відстані, які нас розділяють, і вчить співпереживати. Дізнаючись більше про життєві шляхи, пройдені кожним із нас, ми перестаємо засуджувати одне одного і вчимося ставити себе на місце іншої людини й сподіватися на її співчуття у відповідь.

У той час, як жалість може бути поблажлива, емпатія урівнює нас із тими, хто страждає. Вона визнає та розділяє страждання, що є частиною нашого спільного життєвого досвіду, і ця емпатична обізнаність може нести з собою глибокі зміни. Наприклад, у багатьох Колах правопорушники, почувши історії потерпілих, сповнюються співпере-

живанням, що пробуджує розкаяння та робить непотрібними логічні пояснення, які вони колись використовували для виправдання своєї кримінальної поведінки. Так само і потерпілі, почувши історії правопорушників, іноді можуть потроху позбавлятися свого гніву. Деякі з них співпереживають людині, чие життя наповнене насильством, що й призвело до її насильницької поведінки та злочину.

Сміливість. Знати про моральні цінності й жити відповідно до них — це зовсім різні речі. Ми здатні бачити набагато далі свого власного носа. Отже, ми можемо прагнути жити у більшій відповідності з нашими цінностями, аніж це зазвичай робимо. Немає легких формул якогось єдиного «правильного» способу життя, тож потребуємо сміливості, щоб знайти свій шлях та забезпечити іншим змогу зробити те саме, особливо коли ми або вони оступаються.

Візьмо хоча б історію Берта, яка стала однією з перших історій успіху громадських Кіл примирення. Громада так само пишалася його досягненнями, як і він сам. Хлопець різко змінив своє життя, в якому назбиралося понад тридцять засуджень, — більше шести років він не вживав наркотиків та не скоїв жодного злочину. Але пізніше він все ж таки вчинив серйозний злочин. Цим Берт надзвичайно розчарував громаду; всі були просто шоковані. В тюрмі він знайшов у собі сміливість поєднатися з громадою, а вона знайшла сміливість, щоб прийняти його знову. Через рік після закінчення тюремного покарання Берт за власною ініціативою пройшов складне лікування, хоча ніхто раніше не вважав, що він його потребує. Він добре розумів, що може дати йому життя згідно з моральними цінностями, і знайшов сміливість та підтримку, щоб знову стати на стежку, яка базується на принципах суспільної моралі. Громада знову прийняла його, розуміючи, що дорога життя не має кінця, лише численні повороти та періоди тяжких пошуків належного шляху.

Сміливість означає не відсутність страху, а можливість усвідомлювати страхи і йти вперед, незважаючи на них. Сміливість допомагає нам вийти за межі страху та апатії. Вона дає нам змогу просуватися далі, відкритість для всіх, співпереживання та сміливість приводять до моменту, коли ми відчуваємо, що вже здатні прощати іншим. Цю здатність зумовлює динаміка цілющого життєвого досвіду кожної людини, вона, як правило, зароджується тоді, коли ми вчимося прощати самим собі. Та навіть тут всепрощення може бути складним процесом. Це не стільки те, що ми вирішуємо робити, скільки щось, до чого просуваємось або відчуваємо своє наближення до нього. Ніколи не можна наказувати прощати комусь чи очікувати цього. Здатність прощати іншим містить значно глибший досвід відшукування внутрішнього миру на стежках, які в кожного свої. Зрозуміло, якщо зберігається зневага до себе чи підточують самозвинувачення, то ця

енергетика самозаперечення зазвичай не дозволяє нам досягти мудрості, любові й миру. Кола допомагають побачити добро в самому собі за допомогою дзеркала, в яке нам дають змогу зазирнути оточуючі, коли вислуховують нас відкрито, без осуду. Ми просуваємося до прощення самих себе в міру того, як вчимося шанувати наші позитивні сторони, незважаючи на те, що ми вчинили. В одному з завершальних Кіл через рік після початку процесу правопорушник сказав: *«Вам буде важко це зрозуміти, але причина моєї злості, моїх злочинів була не тільки в ненависті до інших, а й до себе. Я скоїв багато поганих вчинків. За це я себе ненавиджу. У минулих Колах ви дали мені змогу перестати ненавидіти себе й почати прощати себе. Це дуже важко, але я рухаюся саме в цьому напрямку. Я це відчуваю. Ви допомогли мені побачити, що в мені є не тільки погане; ви надали мені підтримку, щоб я міг вийти за межі власного гніву, викликаного минулими вчинками, та перестати ненавидіти себе через те, що я вчинив».*

Коли ми відчуваємо в собі здатність просуватися в напрямку всепрощення, біль страждання послаблює владу над нашим життям. Здатність прощати людину, яка завдала нам шкоди, може суттєво змінити динаміку стосунків, хоча б лише з нашого боку. Це змінює наше ставлення не лише до того, хто скривдив нас. Здатність прощати інших звільняє від тягаря негативної енергетики, яка породжує злість і образу й відкриває в нашому серці місце для світла й надії. Ми починаємо сприймати життя по-іншому: немов тяжкі хмари розступились і з'явилася надія, що радість може повернутись.

Кеті, літня жінка, яка постраждала від пограбування, була особливо травмована, оскільки злочин стався саме тоді, коли її чоловік помирав від раку. Рік по тому вона все ще відчувала, що поглинута гнівом і страхом перед молодим чоловіком, який відбував свій термін ув'язнення. Кеті попросила провести Коло зцілення за участю цього правопорушника. У Колі вона змогла висловити свій біль, отримала підтримку громади й побачила у правопорушникові просто молодого хлопця, який припустився помилки. Побачивши в ньому «ще одну людську душу, яка намагається надати сенс життю», вона змогла зробити великий крок вперед на шляху всепрощення. У наступні місяці Кеті почувалася краще, в неї з'явилася надія та здатність відчувати природну радість і оптимізм. Вона знову почала займатися корисними справами, від яких до цього їй довелося відмовитись, — її життя знову розквітло. Про свій досвід участі у Колі жінка пише: *«Під кінець вечора цей правопорушник, який посіяв у моїй душі жах, страхи та тривогу, здався мені таким самим, як хлопець, що сидів поруч із ним — ще однією людською душею, яка намагається надати сенс життю. Я побачила, що ця людина багато в чому схожа на мене:*

налякана, іноді побита душа, яка намагається знову осідлати коня долі та в'їхати у прекрасний світанок життя».

Здатність прощати інших не стирає факт чи спогади про злочин, так само як не усуває необхідності виправлення його причин. Однак вона збільшує нашу спроможність досягнути внутрішнього миру та спокою. Завдяки здатності прощати інших ми уникаємо наслідків гніву й ненависті, які ведуть до самознищення. І хоча природно багато простіше вибачити того, хто розкаюється, але всепрощення — це не обмін, а подарунок іншим і нам самим. Ми можемо поводитися згідно з нашими цінностями, включаючи і всепрощення, незалежно від того, як чинитимуть інші.

Любов. Більшість із нас почуваються не досить зручно, висловлюючи любов на людях, особливо під час конфліктів. Однак любов нам потрібна, щоб налагоджувати зв'язки зі всіма та всім, що нас оточує. Любов поглиблює усвідомлення, що ми не якісь розділені створіння, хоча часто здаємося такими. Усі цінності сприяють нашій здатності любити, в той час як любов поглиблює нашу здатність сприймати інші цінності. Ми можемо і не досягнути повної, безумовної любові, але в міру того, як розвиваємо наші моральні цінності, здатність любити поглиблюється. І тоді любов стає цілющою силою в нашому житті. Цілюща сила любові може бути відчутна не лише в особистих стосунках, а й у громадському житті та у сфері кримінального правосуддя. Наприклад, двадцять років тому чотирьох молодиків було направлено до Кола старійшин для призначення покарання в їхній першій справі. Обговорення проходило не дуже добре. Старійшини говорили про свої страхи й сором, який вони відчували через те, що молодь із їхньої громади завдала шкоди іншим. Хлопці сиділи з понурим і непокірним виглядом. Вони стверджували, що зайві в місті, й що всім до цього байдуже. Атмосфера загострювалася, поки не стало зрозуміло, що вже нічого не можна вдіяти. Справи підлітків треба було відправляти назад до суду. Тоді Дора Уедж, шанована старійшина першого народу, почала говорити про любов. Вона намагалася пробитися крізь страх і злість та знайти інший, лагідніший підхід до цих молодих чоловіків. «Знаєте, в старі часи все було інакше. Молодих людей любили та захищали. Вони також любили, захищали та допомагали доглядати за літніми людьми, такими як ми. Вони забезпечували наші будинки водою, дровами та їжею. Ми розповідали їм наші життєві історії. Я, та всі присутні туг — ми справді любимо вас». Її слова любові зависли в повітрі, спрагло чекаючи відповіді. Нарешті тишу порушив один хлопець: «Ви не любите нас. Ви говорите про нас погано. Ви нас ігноруете. Ви ніколи не запрошуєте нас чимось вам допомогти». Жвава бесіда тривала потім дві години. Присутні розмовляли між собою — справді розмовляли. Вперше вони спробува-

ли позбутися негативних упереджень, непорозумінь і розчарувань. Обговорювали багато речей: зміни, які необхідні в громаді, зміни в стосунках — вони говорили про свої надії та страхи. Вечір закінчився обіцянками одне одному «вітатися при зустрічі», «більше часу приділяти тому, що всі люблять робити», знайти можливості позитивної взаємодії старійшин і молоді, «як було колись», та «невдовзі поговорити знову». Коли хлопці пішли, один зі старійшин вигукнув: «Та ми ж забули призначити їм покарання!» Однак було досягнуто набагато кращого рішення, ніж міг ухвалити будь-який суд. Молоді хлопці вибачилися за неповагу до громади та старійшин і за вчинення злочинів. Старійшини взяли на себе відповідальність за те, що «думали й говорили про молодих людей погано» і що «давно не вчили молодь на прикладі свого життя». Справи молодих людей не було повернуто до суду. Один із юнаків помер кілька років потому. Решта, на відміну від своїх однолітків та попереднього способу життя, більше ніколи не мали серйозних проблем із законом. За власною ініціативою юнаки, не привертаючи загальної уваги, шукали способи допомогти старійшинам. Вони посипали тирсою доріжки старійшин і залишали їм рибу взимку та збирали для них ягоди весною. Один юнак абсолютно змінив своє життя, і через кілька років старійшини та громада обрали його вождем. Процес проведення Кола мав вражаючі результати, але він почав працювати лише після того, як Дора Уедж наважилася поговорити про любов та виявити її силу примирення.

Ці десять базових цінностей взаємозалежні та підсилюють одна одну. Разом вони збільшують нашу здатність ретельно з'ясувати джерела конфлікту та виробляти рішення, в яких враховано інтереси всіх сторін. І хоча ми не завжди можемо діяти відповідно до наших цінностей повною мірою, проте вони потрібні для того, щоб орієнтувати нас у житті. Ми постійно звіряємо свої вчинки з нашими цінностями не для того, щоб дорікнути собі за неналежне виконання їх, а щоб здійснювати вибір, котрий відображає, якими прагнемо ми бути насправді. Сароєм Пхоунг, основний учасник команди лідерів Центру «Рока», розповідає, як він намагається жити відповідно до «цінностей Кола»: «Як тільки дізнаєтесь про цінності Кола, ви вже не можете від цього просто так відступитися... Звісно, це можна зробити, але ми завжди зупиняємо себе: «Я поводився погано, тож зараз мені потрібно повернутися й вибачитися, тому що я такий осел». До нашого знайомства з Колом ми насправді могли бути такими ослами, стверджуючи: «все гаразд, все нормально», адже ми не стикалися з чимось кращим».

Та не лише ми самі спроможні здійснити зміни, щоб жити, рівняючись на наші цінності. Простір Кола сам по собі дозволяє нам навчитися поведінки, що більшою мірою відповідає загальноновизнаним

моральним цінностям. Кей, наприклад, так описує досвід, який дозволив їй побачити різницю у власній поведінці в Колі та поза його межами:

«Мене запросили допомогти поліпшити робочу атмосферу між службовцями у в'язниці. Довгий час вона була вкрай ворожа. Сью Стейсі, Ненсі Маккрейт і я працювали з персоналом в'язниці, щоб побачити, чи можна залучити їх до участі в Колі. Недовіра між ними була неймовірна. Ми зустрічались у маленьких групах, щоб обговорити їхню участь у Колі. В розмові один на один з однією нерішучою учасницею я відчула стурбованість, коли та відмовилась бути в Колі. Я спробувала переконати її, але спіймала себе на думці, що це не спрацює, коли поруч немає інших учасників. Вона все-таки вирішила не брати участі. Пізніше того ж дня в Колі інші учасники висловили своє занепокоєння з приводу її відсутності. Завдяки атмосфері, що утворилася під час проведення Кола, мене тоді не дуже турбувала її відсутність, і я спокійно змирилася з думкою, що вона зробила так, як вважала за потрібне. Але після того Кола я ще раз подумала про те, що сталося, й зрозуміла, наскільки відрізнялася моя поведінка у двох ситуаціях — коли намагалася переконати її та коли з повагою прийняла її вибір. Я побачила, які різні енергетично були ці ситуації для мене, і зрозуміла, що простір Кола допоміг мені діяти в гармонії з моїми цінностями».

Додаток 5.2.

Сценарій проведення Кола цінностей (презентаційного Кола)

Ведучий Кола традиційно починає процедуру з розповіді про історію виникнення Кіл, про традиції Кола, Братину. Далі завдання ведучого — розповісти групі про правила Кола та принципи процедури. Перша частина завершується вступним словом ведучого, після чого група сідає у Коло та починає обговорення питань.

Ведучий:

«У кожного з нас в житті є люди, цінності або якості, які ми намагаємось відтворити у собі, якимось чином перейняти, чи хоча б вони нам імпонують. Зараз я попросила б вас згадати та розповісти про таких людей, а також про ті цінності, якими вони володіють.»

Дуже важливо, щоб ведучий навів яскравий приклад такої людини, а в кінці своєї розповіді обов'язково наголосив на якостях (цінностях) цієї людини.

Після всіх відповідей можна поставити Братину на середину та написати на фліп-чарті слово «Цінності» і запропонувати присутнім ще раз назвати цінності, про які вони говорили. Усі вони записуються, а потім підбивається підсумок.

Коло має ряд цінностей, які приймаються його учасниками під час проведення процедури. Прийняття цінностей у Колі — це важливий етап, коли кожен з членів групи має усвідомити те, що він поділяє прийнятні цінності як на словах, так і в діях. Слід пам'ятати, що не існує більш або менш важливих цінностей. Перелік цінностей може відрізнятися, залежно від складу групи учасників та питань, що обговорюються у Колі, однак серед найбільш уживаних цінностей називають повагу, чесність, співчуття, доброту, любов та інші.

Висновки ведучого:

«Я щиро вірю в те, що продовження цьому списку є. І в те, що кожен із вас буде володіти всіма цими прекрасними людськими якостями. Роблячи якийсь вчинок, подивіться на цей список: чи є в ньому та цінність, якою ви керуєтесь? Якщо ні, то просто задумайтесь: чи потрібно це робити...»

Питання 2

«В кожного з нас є команди. Це ті люди, які для нас є особливими, незвичайними. Розкажіть, будь-ласка, про ваші команди, а також про

той життєвий випадок, коли ви себе відчували частинкою справжньої команди.»

Як підсумок в Колі для дітей можна сказати: «Я вірю, що ваш клас буде справжньою командою, що кожен з вас буде її невід'ємною частинкою. А найважливіше це те, щоб ваша команда проявлялась завжди, а не тільки в негативних ситуаціях.»

Питання 3

«Сподіваюся, що Коло не залишило байдужих. Тепер пропоную поговорити про ваші враження після участі у ньому. Який у вас настрій? Як ви себе почуваєте?»

Після завершення обговорення ведучий Кола закриває його, висловлюючи побажання групі, які закінчуються словом «мир».

ПІСЛЯМОВА

На останніх сторінках цього видання хотілося б поділитися з вами, дорогий читачу, ще кількома думками, які, я сподіваюсь, будуть цікавими і корисними.

Перш за все, наснажує той факт, що протягом останніх років ми спостерігаємо надзвичайно високий інтерес до ідеї створення в школах служб розв'язання конфліктів серед фахівців навчальних закладів, представників громадськості, органів місцевого самоврядування та державних виконавчих органів. Про це, зокрема, свідчить бурхливий розвиток служб розв'язання конфліктів у різних куточках України — на Київщині (м. Київ, м. Біла Церква) та Полтавщині (м. Пирятин), в м. Івано-Франківську, м. Одесі, Криму (м. Сімферополь, смт Красногвардійське), Львівській (м. Дрогобич), Кіровоградській (м. Кіровоград, м. Знам'янка), Вінницькій (м. Вінниця, м. Козятин, м. Жмеринка) областях. Оремо хочеться звернути увагу на активну роботу в цьому напрямку наших партнерів з м. Жмеринки Вінницької області (ГО «Ініціатива», директор Святослав Ніколайчук), які протягом останніх двох років за підтримки місцевої влади змогли поширити застосування відновних практик у значній частині навчальних закладів Вінницької області та інших регіонів України.

Хочу поділитися з вами кількома правдивими історіями, що демонструють якісні зміни, які відбуваються в молодіжному середовищі внаслідок побудови чесного і рівноправного діалогу між підлітками та дорослими. Власне, «чесний і рівноправний діалог» означає, що ми, дорослі, відмовляємось від зверхності в стосунках із підлітками. Натомість ми поважаємо кожну молоду людину — передаємо тільки ті цінності, в які віримо самі, довіряємо так, що у підлітка з'являється можливість і бажання вчиняти «по совісті», руйнуємо рамки, що обмежують викривлене сприйняття світу як такого, де є тільки білий і чорний кольори, а всі інші відтінки — відсутні.



От, для прикладу, така історія. В одному класі вчилася дівчинка — звичайна дитина, правда дещо нижча за зростом, яка вдягалася бідніше, порівняно зі своїми однокласниками. Сталося так, що вона захворіла, тиждень її не було в класі, а коли прийшла і побачила, що зробили за час її відсутності діти, вирішила до школи більше не ходити. Однокласники, на їхню думку, просто пожартували — обписали парту своєї однокласниці образливими словами. Очевидно, це була остання крапля для дівчини, адже знущання тривали з першого класу, а особливо жорстокими стали останні два роки. Як би могла розвиватись ця ситуація у звичайній школі десь в районному центрі в Україні? Мабуть, ви зможете запропонувати безліч варіантів. Очевидно, деякі з них будуть більш конструктивні, деякі — менш. Однак, сумнівно, що традиційна система дисциплінарного (карального) реагування на подібні ситуації здатна адекватно відповісти на потреби дівчинки, сприяти усвідомленню та виправленню підлітками наслідків власної жорстокості, позитивним змінам у їхній поведінці, формуванню здорової атмосфери в класі, чи не так? У школі, де сталась ця ситуація, діяла служба розв'язання конфліктів, і педагогічний колектив запропонував розглянути її за допомогою відновних практик. Спочатку учні-медіатори провели Коло на тему «Дружба у нашому класі» для однокласників цієї дівчини. Зауважте, ніхто спеціально не пропонував обговорити конфліктну ситуацію, однак, вже перший учасник Коло, відповідаючи на питання про дружбу, згадав про ситуацію з дівчиною. Обговорення тривало досить довго, підлітки самостійно дійшли думки, що поводитись жорстоко і виробили пропозиції для однокласниці з тим, щоб виправити наслідки своєї поведінки. Так, четверо хлопців, які ображали дівчину найбільше, запропонували зустрітись з нею та попросити пробачення за допомогою процедури медіації. Інші підлітки виявили готовність підтримувати потерпілу дівчинку, не ображати її, а також запропонувати участь у спільному Колі, де буде обговорено питання майбутньої взаємодії в класі. І медіація, і Коло були проведені — це разуче вплинуло на дівчинку, на хлопців, що її ображали, на весь клас. Дівчинка нарешті відчувла впевненість у власних силах завдяки підтримці і розумінню, відчуттю приналежності до класу, більш того, зараз вона сама працює медіатором і допомагає іншим дітям. Участь у медіації дуже вплинула на хлопців, їхня поведінка суттєво змінилась, вони стали менше хуліганити, почали захищати дівчину, яку до того ображали. Клас став набагато дружнішим, стосунки більш толерантними і чесними. Якщо підсумувати, — конфлікт став поштовхом, потенціалом для розвитку стосунків абсолютно іншого, більш якісного рівня. Оце, власне, і є приклад застосування відновних практик у школі — підліткам передали відповідальність за вирішення конфлікту, запропонували

процедури, які базуються на гуманістичних цінностях, до процесу розв'язання конфлікту залучили всіх причетних до ситуації. Це допомогло в найкращий спосіб задовольнити потреби учасників (адже вони самі їх визначали), згуртувати учнів та навчити їх розв'язувати конфлікти, базуючись на повазі один до одного.

Інший приклад, який мені хотілося б навести, стосується змін на рівні всієї школи. Директор однієї загальноосвітньої школи поділилась із нами такою статистикою: в середньому протягом року у школі трапляється близько 10 випадків, коли батьки звертаються по допомогу до правоохоронних органів. Мабуть, наразі недоречно перелічувати всі наслідки звернення до правоохоронних органів або порушення кримінальної справи, як ви знаєте, ці наслідки — переважно негативні для всіх учасників конфліктної ситуації. Натомість, за словами директора, протягом року функціонування шкільної служби розв'язання конфліктів жодного випадку звернення до міліції не відбулося, хоча в школі було зафіксовано сім випадків, які могли бути передані до правоохоронних органів. Усі конфлікти були розв'язані за допомогою медіації, а батьків запрошували до школи тільки для того, щоб пояснити зміст процедури і запевнити, що їхні діти примирившись добровільно.

Усі ці позитивні зрушення дають мені підстави стверджувати, що перший крок на шляху впровадження медіації в освітніх закладах України вже зроблено. Звісно, не обійшлося без труднощів, адже насправді неможливо за кілька років повністю змінити філософське підґрунтя такого складного явища, як «навчально-виховний процес», який століттями базувався на дисциплінарному підході до вирішення конфліктів (читайте «порушень правил поведінки»). Однак, зрушення, про які я говорила раніше, доводять, що зміни можливі і невідворотні.

І ще одне. Я хочу подякувати всім, хто був і є причетним до функціонування служб розв'язання конфліктів, особливо школярям-медіаторам, які допомогли мені повірити, що ідея медіації однолітків дуже близька нашому світогляду і може знайти своє реальне втілення в Україні.

Насамкінець дозволю собі висловити сподівання, що книжка «Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження» стане вам у пригоді і спонукатиме вас спробувати реалізувати всі ті ідеї, які тут викладені.

**Щиро ваша,
Альона Горова**

**Якщо Вас зацікавила можливість створення
Шкільної служби розв'язання конфліктів
та запровадження відновних практик
в освітніх закладах**

Телефонуйте:

(+38 044) 537 10 07
280 39 18

Приходьте:

Печерський узвіз, 8, кв. 7, Київ 01133, Україна

Пишіть:

uccg@uccg.org.ua

Відвідайте сайти:

«Відновні практики в школах»:

www.safeschool.org.ua

«Співпраця міліції та громади задля безпеки»:

www.bezpeka.gromad.org.ua

«Практика розв'язання конфліктів»:

www.commonground.org.ua

Посібник

КОВАЛЬ Роман, ГОРОВА Альона, НІКІТЧУК Анна,
МИКИТЮК Оксана, ЛІХОЛІТ Юлія

Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження

*Друк видання здійснено за фінансової підтримки Швейцарської агенції
з розвитку та співробітництва в рамках проекту «Стратегії міліції щодо
профілактики підліткової злочинності в Україні»*

Літературна редакція:
Леся Семчишин, Сніжана Пушкар

Коректура
Тамара Демченко

Художнє оформлення та комп'ютерна верстка
Владислав Захаренко

Дизайн обкладинки
Павло Шевченко, Владислав Захаренко

УКРАЇНСЬКИЙ ЦЕНТР ПОРОЗУМІННЯ
Тел.: (044) 537-10-07
Email: ucsg@ucsg.org.ua
<http://www.commonground.org.ua>

ВИДАВЕЦЬ ЗАХАРЕНКО В.О.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №2290
від 14 вересня 2005 р.
Тел.: (044) 331-50-49. E-mail: panteon@i.ua

Здано до набору 01.08.08. Підписано до друку 29.08.08
Формат 60x84^{1/16}. Гарнітура «Гарамонд». Папір книжково-журнальний.
Друк офсетний.

Ум. друк. арк. 10,5. Наклад 2000 прим. Зам. № 19/02/09-3

Відрядковано у друкарні ПП «Фірма Гранмна»
м. Київ, Повітрофлотський пр., 94а.
Тел./факс: (044) 206-46-20.