

# ШКІЛЬНА СЛУЖБА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ: Досвід впровадження



Київ 2007

---

**ШКІЛЬНА  
СЛУЖБА  
РОЗВ'ЯЗАННЯ  
КОНФЛІКТІВ:**  
**досвід  
впровадження**

---



Київ 2007

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 Коену, США (Коэн Р. Медиация ровесников в школе: школьники разрешают конфликт: Пер. с англ. – Одесса, 2001. – 202 с.) за ґрунтовні праці у царині медіації однолітків, які допомогли нам підготувати це видання та почати реалізовувати ідею запровадження відновних практик у систему освітніх закладів. Ми також вдячні усім нашим партнерам за кордоном і в Україні, а також усім тим, хто допомагав нам готувати матеріали для цього видання. Окрему подяку висловлюємо школярам-медіаторам, координатору та директору ЗОШ 1-2 ступенів №255, м. Києва.

**Публікація стала можливою завдяки фінансовій підтримці  
Міжнародної організації «Пошук порозуміння»  
(Search for Common Ground).**

Відповідальна за видання:  
*Альона Горова*

Над виданням також працювали:  
*Анна Нікітчук,  
Оксана Микитюк,  
Роман Коваль*

## ЗМІСТ

<b>Переднє слово</b> .....	<b>5</b>
<b>Розділ 1. Що таке медіація однолітків?</b> .....	<b>8</b>
<b>Розділ 2. Як створити шкільну службу розв’язання конфліктів?</b> .....	<b>12</b>
2.1. Переваги медіації однолітків.....	12
2.2. Перші кроки до створення ШСРК.....	13
2.3. Презентація ідеї створення ШСРК .....	14
2.4. Відбір потенційних медіаторів.....	16
2.5. Тренінг з підготовки медіаторів.....	17
<b>Додатки</b>	
Додаток 2.1. Інструкція для проведення ознайомчих презентацій .....	20
Додаток 2.2. Анкета для відбору потенційних медіаторів .....	22
Додаток 2.3. Бланк інтерв’ю для відбору потенційних медіаторів .....	23
Додаток 2.4. Програма тренінгу «Базові навички медіатора ШСРК»... ..	27
Додаток 2.5. Інструкція з проведення вправ .....	31
Додаток 2.6. Клятва медіатора .....	45
<b>Розділ 3. Як організувати роботу шкільної служби розв’язання конфліктів?</b> .....	<b>46</b>
3.1. Планування роботи .....	46
3.2. Планування та проведення інформаційної кампанії.....	47
3.3. Розробка документації.....	50
<b>Додатки</b>	
Додаток 3.1. Стратегія розвитку ШСРК (приклад) .....	53
Додаток 3.2. План роботи ШСРК на два місяці (приклад) .....	55
Додаток 3.3. План інформаційної кампанії.....	58
Додаток 3.4. Згода на участь у процедурі медіації .....	61
Додаток 3.5. Угода сторін .....	61
Додаток 3.6. Оціночна анкета.....	62
Додаток 3.7. Форма звіту медіатора .....	63
Додаток 3.8. Бланк самооцінки медіатора.....	63
Додаток 3.9. Анкета для педагогів і адміністрації .....	65

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

<b>Докладніше про процедуру медіації .....</b>	<b>66</b>
4.1. Підготовка до медіації .....	66
4.2. Вступна частина медіації (вступне слово медіатора) .....	67
4.3. Розповіді сторін .....	69
4.4. Розв'язання проблеми .....	69
4.5. Укладання та підписання угоди .....	70
4.6. Трикутник успіху медіації .....	71
4.7. Історія успішного розв'язання конфлікту за допомогою медіаторів .....	73
<b>Додатки</b>	
Додаток 4.1. Критерії формулювання угоди.....	75
Додаток 4.2. Сценарій медіатора .....	76
Додаток 4.3. Поради медіатору.....	78
<b>Розділ 5. Творчі доробки медіаторів.....</b>	<b>80</b>
5.1. Вірші про медіацію.....	80
5.2. Інформаційні матеріали ШСРК.....	81
<b>Післямова .....</b>	<b>84</b>

## **ПЕРЕДНЄ СЛОВО**

### ***Шановний читачу!***

Книжка, яку ви тримаєте у руках, є першою спробою нашого колективу Благодійної організації «Український Центр Порозуміння» поділитися практичним досвідом створення Шкільної служби розв'язання конфліктів\* або Центру медіації однолітків у школі. Партнерство з Центром практичної психології і соціології КМПУ ім. Б. Д. Грінченка, а також фінансова підтримка Міжнародної організації «Пошук порозуміння» (Search for Common Ground) сприяли реалізації експериментального проекту зі створення шкільної служби розв'язання конфліктів в одній із шкіл Дарницького району м. Києва та підготовці і виданню цього посібника. Для нас ця публікація має особливу цінність, оскільки – це наше перше видання у галузі запровадження практики співробітницьких підходів до розв'язання конфліктів у школі. Для нас, як для організації, що має більш ніж десятирічний досвід роботи в Україні у сфері розвитку посередництва (медіації) у конфліктних ситуаціях (і, зокрема, останнім часом, у галузі розвитку програм примирення потерпілих і правопорушників) необхідність запровадження подібної практики у школах завжди була більш ніж очевидною. На користь цього можна наводити безліч аргументів і, якщо ви тримаєте у руках цю книжку, ви, радше за все, теж можете запропонувати не один і не два.

Передумови, які спонукали нас до роботи в школах, перш за все, пов'язані із швидким ростом дитячої та підліткової злочинності у нашій країні. Так, за даними МВС України, протягом останніх десяти років відбувся 35%-й ріст кількості правопорушень, вчинених учнями середніх навчальних закладів. Крім того, серйозне занепокоєння викликають дослідження, які демонструють рівень насилля в українських сім'ях, зокрема, за даними неурядової правозахисної організації Міжнародна Амністія, від 50% до 70% українців страждають від насильства в родині (доповідь 2006 року). Це означає, що більша частина дорослого населення України обирає насильницький підхід до розв'язання конфліктів, що, у свою чергу, є наслідком відсутнос-

\* Далі – ШСРК

ті можливості засвоєння принципово інших підходів реагування на конфлікт як у школах, так і в родинях. Це також означає, що діти, які виховуються у родинях, де насилля – норма, є мимовільними заручниками «замкнутого кола насильства», яке нікому розірвати. Якщо єдиними прикладами в житті таких дітей є сцени рукоприкладства вдома, а в школі – погрози, образи, бійки, то їхнє майбутнє матиме гнітючий вигляд. Як правило, будь-які дисциплінарні методи впливу, що їх може протиставити таким проявам насилля адміністрація школи, не дають ніякого ефекту, а скоріше навпаки, сприймаються такими підлітками як типова демонстрація сили, тільки в іншій, «узаконеній» формі.

Створення служб медіації однолітків дозволило багатьом школам зробити суттєві зміни в шкільній атмосфері, загальній дисципліні й навіть у ставленні учнів до занять. За даними закордонної статистики, у навчальних закладах, де діють програми шкільної медіації, спостерігається зниження рівня конфліктності (зареєстрованих бійок) на 80% і на 75% – зменшення кількості прогулів. Те, що ми своїми очима могли спостерігати в наших колегах-медіаторах із центру медіації ЗОШ №254 м. Києва – це ріст упевненості в собі й величезний ентузіазм у реалізації місії центру – вирішенні конфліктів серед однолітків шляхом співробітництва, а не суперництва.

Ми впевнені, що в нашого центру попереду ще великий шлях, на якому виникатимуть різні перешкоди, але підтримка адміністрації школи, в особі директора Петра Миколайовича Ярошенка, шкільного психолога Тетяни Іванівни Касьяненко допоможе перебороти всі труднощі й негоди! Окремо нам хочеться подякувати Надії Миколаївні Городновій, завідувачці Центру практичної психології й соціології КМПУ ім. Б. Д. Грінченка, за практичні рекомендації й підтримку цього експериментального проекту, а також директору Українського науково-методичного центру практичної психології й соціальної роботи Віталію Григоровичу Панку за співробітництво, корисні поради й взаєморозуміння в розвитку й упровадженні практики шкільної медіації в Україні.

Ми також вдячні нашим колегам з міжнародної організації «Пошук порозуміння» за фінансову підтримку нашого пілотного проекту. А також велике спасибі численним нашим 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 «Києво-Могилянська Академія», які проробили величезну практичну роботу зі збору матеріалу й підготовки даного посібника, і найголовніше – стали першими колегами

й подругами медіаторам центру, незамінними помічницями координаторів проекту Альоні Горовій. На її плечі, безумовно, лягла основна вага з реалізації ідеї, якою вона захопилася з першого дня своєї появи в УЦП як волонтера, а потім і співробітника нашої організації.

Сьогодні, так як і 10 років тому, ми абсолютно впевнені в тому, що свідомий і зацікавлений розвиток практики медіації однолітків в українських школах здатне змінити суспільство, у якому ми будемо жити через 10-15 років. Може тоді 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 за корупцією й за кількістю ув'язнених осіб. Може тоді нам стане зрозуміло, чому сьогодні в Канаді називають національним героєм шкільну вчительку, яка присвятила своє життя розвитку шкільної медіації, а мрії про те, щоб уроки миру й співробітництва стали частиною шкільного розкладу по всій країні здійсняться.

Бажаємо нам з вами успіху в реалізації цієї мрії й сподіваємося, що ця книга хоч трохи допоможе Вам у цьому!

**Роман Коваль,**  
БО «Український Центр Порозуміння».

## Розділ 1. ЩО ТАКЕ МЕДІАЦІЯ ОДНОЛІТКІВ?

Кожен з нас інтуїтивно розуміє, що таке конфлікт, адже він є невід'ємною частиною нашого життя. Конфлікт впливає на формування нашого характеру й світогляду і є ресурсом для нашого розвитку та, за умови конструктивного його розв'язання, взаємин між людьми. У повсякденному житті слово «конфлікт» використовується 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 суто негативним явищем, але насправді він може зробити нас сильнішими та мудрішими, виховати нашу волю, допомогти зрозуміти свої нові якості, зблизити нас 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, не зважаючи на почуття та думки свого опонента, але згодом виснажується і прагне якомога швидше завершити суперечку.

Люди відстоюють свої інтереси у різний спосіб.

На сьогоднішній день існує три загальновідомі методи вирішення конфліктів:

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



Чи дійсно використання цих 3-х методів є ефективним 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 і далі продовжують спілкуватися у той чи інший спосіб, а яким є таке спілкування, якщо один з учасників відчувається ображеним? Отже при детальнішому розгляді цього питання очевидно стає потреба розв'язувати конфлікти так, щоб максимально задовольнити обидві сторони, що абсолютно неможливо застосовуючи підхід з позиції сили, чи 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», який досягається лише за умови врахування інтересів обох сторін.

Часто конфлікт здається невирішуваним через те, що сторони виказують лише свої позиції й активно їх захищають. Для прикладу можна навести таку історію.

Дві сестри, перебуваючи у своїй кімнаті, сваряться через те, опустити фіранки чи підняти їх. Одна встає та опускає їх, інша встає та піднімає їх. Складається враження, що конфлікт неможливо вирішити. Яким може бути продовження цієї історії? Помітно, що сестри стоять 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.

Часто трапляється так, що люди не можуть зрозуміти інтереси один одного без допомоги третьої незалежної сторони. Участь у ви-

рішенні конфлікту такої незалежної сторони використовується в альтернативному методі вирішення конфлікту – медіації.

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

- **Добровільність** – кожна з 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, безпристрасність** – під час процесу медіатор не займає позицію однієї з сторін, не оцінює їх, а в рівній мірі допомагає обом. Медіатор є нейтральним по відношенню до конфлікту (не «втягується» у 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.

Вирішуючи конфлікт за допомогою медіації, сторони повинні налаштуватися на співробітництво, і це є головною задачею **медіатора** – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Важливо зазначити те, що медіатор не має права вирішувати конфлікт за учасників, натомість медіатор:

- допомагає, щоб кожен учасник висловив своє бачення ситуації;
- слідкує, щоб усі учасники почули версію протилежних сторін;
- визначає, узагальнює і перераховує питання, щодо яких здійснюватимуться переговори;
- визначає спільні позиції та інтереси сторін.

Медіатор не вирішує, яка сторона права, яка винувата. Він не досліджує поведінку сторін в минулому, а пропонує знайти прийнятне рішення, беручи до уваги інтереси сторін та їх плани на майбутнє. За короткий час медіатор має налаштувати сторони на співробітництво, завоювати довіру та повагу з боку сторін. Щоб досягнути успіху

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

Процес медіації теоретично легкий, але на практиці виявляється складним. Спочатку медіатор повинен познайомити 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 розв'язання. Сторони за допомогою медіатора знаходять можливі варіанти розв'язання суперечки, у кінці процесу сторони обговорюють варіанти розв'язання конфлікту, 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».

## Розділ 2. ЯК СТОВОРИТИ ШКОЛЬНУ СЛУЖБУ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ?

За даними МВС України, статистика правопорушень, що були скоєні школярами за останні десять років, переконливо свідчить, що кількість правопорушників у цій категорії збільшилась від 5653 до 7685 чоловік, тобто приріст за десять років складає 36%. Приріст злочинів, кваліфікованих як хуліганство, склав 4,3%. У два з половиною рази збільшилась кількість умисних вбивств, у 2,3 – завдання тяжких тілесних ушкоджень. Кожен двадцятий вчинив злочин мотивуючи його бажанням помсти; 12,9% скоїли злочин під впливом інших співучасників.

Та ж статистика свідчить, що більшості правопорушень, скоєних школярами, передували незначні проступки, що не підлягають кримінальній відповідальності. Отже, відсоток 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

Наразі на території СНД існує кілька освітніх програм, спрямованих на розвиток у школярів навичок вирішення 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 вирішення конфліктів на самих учнів. Школярі мають багато переваг перед досвідченими спеціалістами при вирішенні конфліктів, що виникають між однолітками.

По-перше, коли учні мають можливість допомагати вирішувати конфлікти між своїми однолітками, зменшується ризик виникнення непорозумінь між поколіннями; адже завжди існує проблема того, що старші нав'язуватимуть молодшим своє бачення та способи ви-

## Розділ 2. ЯК СТОВОРИТИ ШКОЛЬНУ СЛУЖБУ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ?

рішення певних проблемних ситуацій. У свою чергу, учні-медіатори постійно 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 вирішення конфліктів. У випадках, коли над розв'язанням конфлікту працюватимуть однолітки, до уваги братиметься думка кожного. На жаль, коли до вирішення проблемної ситуації підходять представники різних вікових когорт, частіше за все, старші нехтують думкою молодих, вважаючи, що їм бракує досвіду.

По-третє, ровесники більше довіряють одне одному, насамперед тому, що не відчують влади у своєму колі. Під час медіації контроль над ситуацією рівноцінно належить як сторонам конфлікту, так і медіатору. Вони 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 конфліктуючих сторін повагу та шанобливе ставлення. Спостерігаючи за врівноваженою та впевненою поведінкою медіаторів, сторони конфлікту налаштовуються на позитивне сприйняття ситуації та серйозного підходу до її вирішення.

По-п'яте, той факт, що школярі у вирішенні конфліктної ситуації не стикаються з авторитетом дорослих, а отримують допомогу від ровесників налаштовує їх на прийняття таких послуг та надання згоди на співпрацю. Дуже позитивно сприймається той факт, що під час, здається, простої розмови зі своїми ровесниками конфлікт часто знаходить вирішення.

Отже, дані аргументи свідчать на користь впровадження медіації однолітків у навчальних закладах. Безумовно це позитивно впливатиме на загальну атмосферу стосунків у школі.

### 2.2. Перші кроки до створення ШСРК

Зацікавившись створенням ШСРК у своїй школі ініціативна група повинна:

- Встановити контакт зі шкільною адміністрацією та запевнити її у 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 про медіацію 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 з їх числа 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 тижнів від початку роботи).
- Проінформувати учасників, а також їх батьків та вчителів про успішний відбір (4 тижнів роботи).
- Провести тренінг: «Базові навички медіатора шкільної служби розв'язання конфліктів» (орієнтовно 5 тижнів).
- Видати учням-медіаторам сертифікати, що засвідчують успішне проходження тренінгу (5 тижнів роботи). Зразки сертифікатів, анкет, документів, презентації, інтерв'ю, тренінгу тощо подано нижче.

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 організувати дисципліну в команді медіаторів.

### 2.3. Презентація ідеї створення ШСРК

Інформаційні презентації проводяться ініціативною групою з метою ознайомлення учнів з поняттям медіації та ідеєю створення служби розв'язання конфліктів у їх навчальному закладі. Для успішного проведення презентації варто розробити план, у якому будуть упорядковані всі кроки фасилітаторів. Згідно з планом, необхідно 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 аудито-



рію та почуватися під час проведення презентації впевнено, необхідно чудово знати та розуміти власну доповідь. Добре, коли у вас є план презентації, але невміння сфокусуватися, постійне підглядання до записів та тривалі паузи можуть зіпсувати ваш виступ. Під час репетиції потрібно намагатися не лише переказати зміст презентації, але й використати усі необхідні пристрої. Обов'язково використайте можливість провести репетицію презентації у приміщенні, де вона відбудеться.

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, вам 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 декількох слухачів і дивитися на них.

На початку кожної презентації встановлюйте правила роботи з аудиторією (наприклад, не перебивати один одного, висловлюючи думку; вимикати мобільні телефони та ін.)

Обов'язково відрекомендуйтеся.

На запитання аудиторії ви можете відповідати одразу, але краще на початку презентації зазначити, що на всі питання ви відповідатимете 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 дотримуватися – слайд повинен знаходитися на екрані не менше ніж 10 і не більше ніж 100 секунд.
  4. Використання шаблонних кольорових схем допоможе уникнути помилок у виборі кольорових гам. Самостійне створення кольорової схеми потребує акуратності при виборі кольорових компонентів для досягнення гармонії.
  5. Усі слайди повинні бути однакового кольору і їх 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 дані об'єкти по ходу презентації. Кожну нову тему (підтема, питання тощо) варто розміщувати на окремому ватмані (листу фліп-чарту), так як ви б це зробили, використовуючи Power Point презентацію.

І, насамкінець, інформаційні презентації для учнів повинні:

- проводитися не більше, як двома фасилітаторами (ведучими), які чітко розподіляють ролі, але орієнтуються в загальному процесі та, за необхідності, можуть доповнювати колегу;
- проходити для невеликої за чисельністю групи осіб (приблизно до 30 чоловік) з метою налагодження зворотного зв'язку з аудиторією та з'ясування їх ставлення до медіаційного процесу;
- мати інтерактивний формат (за можливості Power Point) – для привертання уваги аудиторії та її зацікавлення;
- включати активізуючі ігри – не забувайте про те, що робота проходить із учнями, яким досить важко довго слухати монотонний лекційний виклад матеріалу;
- містити дискусійні запитання для визначення рівня зацікавленості цільової аудиторії та налагодження зворотного зв'язку з учнями (див. Додатки до Розділу 2 – Додаток 2.1.)

## 2.4. Відбір потенційних медіаторів

Крім того, що презентація спрямована на загальне ознайомлення учнів зі специфікою медіації як процесу, вона має на меті визначити претендентів на посади медіаторів ШСРК. Для відбору потенційних медіаторів після завершення презентації фасилітатори проводять анкетування. Запитання анкети спрямовані на визначення бажання працювати у ШСРК, наявності необхідних навичок для роботи медіатором та авторитету кожного претендента серед учнів (див. Додатки до Розділу 2 – 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 у конфліктній ситуації тощо). Інтерв'ю проводиться двома представниками ініціативної групи. Це забезпечить об'єктивніший відбір медіаторів. Інтерв'ю повинно проводитися не пізніше, ніж за три дні після проведення інформаційних презентацій (див. Додатки до Розділу 2 – Додаток 2.3.)

За результатами інтерв'ю ініціативна група відбирає претендентів на посади медіаторів ШСРК, після чого починається останній етап підготовки – проведення тренінгу

## 2.5. Тренінг з 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 проведення вправ. Кількість тренерів може обмежитися чотирма особами.

Задачі тренерської команди полягають в тому, щоб:

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

Крім того, слід пам'ятати, що:

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

Програма тренінгу використовує підхід, що базується на досвіді учасників, – це дозволяє звернути особливу увагу на взаємне навчання та навчання через практику. Протягом усієї програми учасники мають змогу ділитися один з одним досвідом розв'язання різних конфліктних ситуацій, обдумувати ці ситуації і на практиці застосувати пропонувані нові методики реагування на такі ситуації.

Тренінг бажано проводити на канікулах, адже саме в цей час учні не турбують-





ся про навчання і не завантажені шкільними завданнями. Тренінг повинен продовжуватися в загальній сукупності близько 18 годин, які розбиваються на окремі сесії з метою виділення окремих тем або презентацій. Кімната, в якій проводиться 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 залишалося нез'ясованих запитань (див. Додатки до Розділу 2 – Додаток 2.4. та Додаток 2.5.)

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

З метою більш серйозного ставлення учнів до роботи в службі, наприкінці тренінгу доречно пропонувати учасникам урочисто виголосити клятву медіатора (див. Додатки до Розділу 2 – Додаток 2.6)

## Враження координатора та учнів-медіаторів

**Тетяна Іванівна,**  
координатор центру:

*Тренінг «Базові навички медіатора ШСРК» залишив після себе багато вражень. Думаю, що всі учасники даної програми погодяться зі мною в тому, що після цих чотирьох днів ми дуже змінилися. Учні значно виростили, 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 сильна та міцна команда. Але вже на дру-*



*гий день, коли учні отримали велику кількість завдань для роботи в групі, коли вони почали краще пізнавати один одного, більше спілкуватися, все пішло, як по маслу. Звичайно не обійшлося без деяких труднощів. Справа в тому, що декому одразу вдалося включитися в активну роботу, а дехто засоромився на фоні інших. Тому тренерам необхідно уважно стежити за тим, щоб усі учасники тренінгу взаємодіяли, висловлювали свою думку. Адже кожна їх точка зору є цінною та дуже цікавою.*

*Можна сміливо сказати, що під час тренінгу учні змогли розкритися, стали почувати себе впевнено серед своїх новоспечених друзів, усвідомили атмосферу довіри та взаємоповаги у даному колективі. Після завершення тренінгу група поверталася, відчуваючи себе родиною. І це є найголовнішою задачею, що постає на первинних етапах роботи: як створити стосунки родинності та довіри в колективі?*

**Саша,**  
14 років:

*Наш тренінг продовжувався протягом 4-х днів, за цей недовгий час я особисто навчилася багато чому. Не можна сказати, що я побудувала для себе нові життєві принципи, але старі я мала змогу переосмислити та поглянути на них по-новому. Також я навчилася по-іншому відноситись до невдач, поразок, непорозумінь та інших не особливо привабливих моментів у спілкуванні та житті. Тренінг навчив мене не боятись власних поглядів, вільно виказувати їх, й взагалі бути такою, як я є! І я вірю в те, що зворотній зв'язок, зоровий та слуховий контакти, перифраз слів співрозмовника та інші корисні набуті нами навички допоможуть у подальшому житті та практиці медіатора.*



**Денис,**  
14 років:

*На тренінг я приїхав дуже впевнений у собі та у 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 перепитували. 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, перейшовши до практичних вправ та рольових 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 мав змогу зрозуміти, що потрібно вміти не лише слухати (колег, тренерів), а й чути, а також приймати погляди інших людей, навіть якщо вони не співпадають з моїми.

## ДОДАТКИ

### Додаток 2.1.

#### Інструкція для проведення ознайомчих презентацій

##### 1. Вступ (10 хв.)

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

Та перш за все давайте відрекомендуємося один одному. Для цього ми пропонуємо таку вправу: кожен по черзі називає своє ім'я і певну 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 надаємо 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 залучитися до роботи в ньому.

##### 4. Ситуація для обговорення (10 хв.)

Тепер, щоб усім було цікаво, уявімо ситуацію, яка, можливо, траплялася і у вашому класі. Ваше завдання – уважно слухати. Отже, іс-

торія двох однокласниць, Олі та Віки. Віка отримала у подарунок на День народження дуже цікаву і дорогу книгу, які вона постійно носила з собою до школи. Оля була серед числа тих учнів, які дуже хотіли взяти у Віки книжку, щоб прочитати її. Крім того, Оля часто чула, як Віка на перерві розповідала в подробицях сюжет книги друзям. І ось одного дня Оля попросила у Віки книгу на деякий час, на що почула відповідь Віки, що вона не може дати книгу, бо сама її не прочитала. Оля зазначила, що чула, як Віка розповідала усім сюжет книги, тому обурилася жадібності дівчини і пішла. На наступний день 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? Яке, на вашу думку, вирішення даної історії? Що могли б зробити її учасники?

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

То який з цих трьох підходів вам подобається найбільше? Дійсно, найкращим з-поміж усіх інших вважається розв'язання конфліктів 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, в якому ви побачите, що ж таке медіація на практиці...

*/фільм/*

##### 6. Обговорення переглянутого (15 хв.)

Отже, ви побачили, як школярі мають змогу вирішувати свої конфлікти шляхом медіації. Які ваші 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? */перекладом 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 всі маєте розділитися на пари. Ваше завдання – першим покласти тильну сторону долоні

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 даного навчального закладу ми прагнемо відкрити ШСРК. Медіатори цього центру будуть відібрані з-поміж вас, а отже, проводити медіації у 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 цікавого й корисного досвіду. Кроки діяльності:

1. Відбір та підготовка учнів-медіаторів;
2. Створення шкільного Центру розв'язання конфліктів:
  - Поширення інформації,
  - Проведення медіацій.
3. Підведення підсумків.

### 9. Анкетування учнів (10 хв.)

Зараз вам пропонується заповнити анкети. Питання до класу: чи всі погоджуються заповнити анкети? Ви маєте право не заповнювати анкету, якщо не згодні.

## 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)
  - Поговорю з кожним із них і запропоную їм поговорити одне з одним.
  - Підтримаю того, хто, на мою думку, правий.
  - 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 де саме (шкільна газета, самоврядування, музичний гурт тощо) і які основні функції Ви там виконуєте?

- Так. Де саме?
- Ні, я не беру участь у 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?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

6. Як Ви вважаєте, чи могли б ви бути медіатором - посередником у конфліктній ситуації? (Оберіть один варіант)

- Так.
- Ні.
- Не визначився.

7. Хто з вашого класу/паралелі має необхідні здібності й авторитет для того, щоб 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 \_\_\_\_\_

**ШКІЛЬНА СЛУЖБА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ: ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ**

№	Питання	Бали
<b>1</b>	<b>Досвід участі у житті школи поза навчальним процесом</b>	
	немає досвіду	0
	шкільне самоврядування	2
		1
		1
		1
<b>2</b>	<b>Досвід волонтерської діяльності</b>	
	немає досвіду	0
	є досвід	2
<b>3</b>	<b>Час, який претендент може приділити навчанню (тренінгам) і проведенню медіації в ШСРК, _____ годин.</b>	
	Відповідь обмежена, 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 поєднувати навчання і проведення медіації або реорганізувати свій шкільний графік із включенням до нього медіації	3
<b>4</b>	<b>Зацікавленість у проведенні медіації у школі</b>	
	Відсутність певної відповіді	0
	Зацікавлення новою сферою діяльності, відповідь типу "мені просто цікаво подивитись, що це таке"	1
	Отримання особистої вигоди: підвищення статусу в очах однолітків, заохочення від вчителів тощо	2
	Зацікавленість реалізацією своїх навичок, потенціалу, підвищенні свого інтелектуального рівня, самореалізації	3
	Громадська робота, бажання оволодіти навичками розв'язання конфліктів	4
	Гуманізм, віра в ефективність медіації як способу розв'язання конфліктів	5

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

№	Питання	Бали
<b>5</b>	<b>Розуміння навичок і якостей, які необхідні медіатору для його діяльності (по 1 балу за відповіді, які є в принципі правильними, але не вказані нижче)</b>	
	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
<b>6</b>	<b>Наявність емпатії (оцінюється на основі характеристики, яку претендент дає стосовно можливих переживань учасників конфлікту, задача 1)</b>	
	гнів	2
	сором	2
	ображена гідність	2
	бажання "справедливості"	2
	обурення	2
	розчарування в однокласниках	1
<b>6А</b>	<b>Також додаткові адекватні варіанти відповідей</b>	
		1
		1
		1
		1
<b>6Б</b>	<b>Наскільки легко і вільно претендент оперує поняттями, які характеризують переживання учасників конфлікту (від 1 до 5 балів)</b>	

**ШКІЛЬНА СЛУЖБА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ: ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ**

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

**Задача 1**

Марина попросила у своєї однокласниці Олі почитати нову модну книжку, на яку у 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.

**Розділ 2. ЯК СТОРИТИ ШКІЛЬНУ СЛУЖБУ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ?**

Наступного дня у Олі із сумки зникла ця сама книжка. Дівчина підійшла до Марини із вимогою повернути книжку, називаючи її крадіжкою на очах 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 із учасників конфлікту.*

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

**Задача 2**

Уявіть собі, що ви дали однокласнику, з яким у вас гарні стосунки, свій конспект з історії. Цей зошит не знадобиться вам у найближчі дні. Але пройшов майже тиждень, а однокласник досі не повернув конспект, хоча обіцяв це зробити наступного ж дня. Хоча вам і не конче потрібен цей зошит, але тим не менше вас дратує те, що однокласник робить вигляд ніби нічого не сталося. Крім того скоро контрольна робота з історії.

*Що ви будете робити у такій ситуації?*

**Додаток 2.4.**

**Програма тренінгу «базові навички медіатора шсрк»**

*ДЕНЬ 1*

ЧАС	ДІЯЛЬНІСТЬ	ПРИМІТКИ
<b>9:00</b>	<b>ПРИЇЗД УЧАСНИКІВ</b>	
<b>9:30 – 10:00</b>	СНІДАНОК	
10:00 – 10:45	Знайомство.	Робота в парах.
<b>10:45 – 11:00</b>	ПЕРЕРВА	
11:00 – 11:20	Очікування учасників.	Вправа «Береги надій».
11:20 – 11:30	Мета тренінгу. Організаційні питання.	Презентація. Вправа «Таємний друг». Вправа «Дружня пошта».
11:30 – 11:45	Правила спільної роботи.	Обговорення.
<b>11:45 – 12:00</b>	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
12:00 – 12:30	Визначення поняття «конфлікт».	Обговорення.

**ШКІЛЬНА СЛУЖБА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ: ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ**

ЧАС	ДІЯЛЬНІСТЬ	ПРИМІТКИ
12:30 – 12:45	Підходи до вирішення конфліктів.	Вправа «Шкільна форма». Робота в групах.
<b>12:45 – 13:00</b>	ПЕРЕРВА	
13:00 – 13:15	Підходи до вирішення конфліктів. Продовження.	Презентація групової роботи.
13:15 – 13:25	Визначення понять «позиція», «інтерес».	Обговорення ситуації «Дві сестри».
13:25 – 13:30	Схема «Айсберг».	Презентація.
13:30 – 14:00	Розв'язання конфліктів. Стратегія «Виграш – виграш».	Обговорення ситуацій в групах.
<b>14:00 – 15:00</b>	ОБІД	
15:00 – 16:00	Рухливі ігри на свіжому повітрі.	
16:00 – 16:30	Медіація однолітків.	Перегляд фільму.
16:30 – 16:45	Порівняння медіації та інших підходів поведінки в конфліктах.	Складання порівняльної таблиці в групах.
<b>16:45 – 17:00</b>	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
17:00 – 17:45	Порівняння медіації та інших підходів поведінки в конфліктах.	Презентація групової роботи.
<b>17:45 – 18:00</b>	ПЕРЕРВА	
18:00 – 18:45	Підбиття підсумків дня.	Обговорення дня. Вправа «Ми сьогодні».
<b>19:00 – 19:30</b>	ВЕЧЕРЯ	
19:30 – 21:00	Вечірня майстерня.	Перегляд фільму «Сімейна конференція». Обговорення.

**ДЕНЬ 2**

ЧАС	ДІЯЛЬНІСТЬ	ПРИМІТКИ
<b>9:00 – 10:00</b>	СНІДАНОК	
10:00 – 10:15	Огляд попереднього дня.	Вправа «Шпигунський звіт».
10:15 – 10:45	Форми розв'язання конфліктів. Коло розв'язання конфліктних ситуацій.	Презентація. Визначення цінностей.
<b>10:45 – 11:00</b>	ПЕРЕРВА	

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

ЧАС	ДІЯЛЬНІСТЬ	ПРИМІТКИ
11:00 – 11:45	Коло розв'язання конфліктних ситуацій. Продовження.	Рольова гра.
<b>11:45 – 12:00</b>	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
12:00 – 12:45	Коло розв'язання конфліктних ситуацій. Продовження.	Обговорення набутого досвіду.
<b>12:45 – 13:00</b>	ПЕРЕРВА	
13:00 – 13:30	Процес формування упереджень. Схема «Драбина упереджень».	Вправа «Пограбування магазину». Презентація.
13:30 – 14:00	Активне слухання.	Вправа «Цікава історія». Мозковий штурм «Техніки активного слухання».
<b>14:00 – 15:00</b>	ОБІД	
15:00 – 16:00	Рухливі ігри на свіжому повітрі.	
16:00 – 16:30	Техніки активного слухання. Продовження.	Інформаційне повідомлення. Вправа «Пантоміма».
16:30 – 16:45	Техніка «Я-висловлювання».	Презентація. Робота в групах.
<b>16:45 – 17:00</b>	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
17:00 – 17:25	Техніка «Я-висловлювання». Продовження.	Робота в групах. Групове обговорення.
17:25 – 17:40	Робота з емоціями.	Вправа «Вгадай емоцію».
17:40 – 17:45	Техніка «Кільце».	Презентація.
<b>17:45 – 18:00</b>	ПЕРЕРВА	
18:00 – 18:20	Техніка «Кільце». Продовження.	Групове обговорення.
18:20 – 19:00	Підбиття підсумків дня.	Обговорення дня. Вправа «Чотири квадрати». Вправа «Ми сьогодні».
<b>19:00 – 19:30</b>	ВЕЧЕРЯ	
19:30 – 21:00	Вечірня майстерня. Невербальна комунікація.	Вправа «Крокодил».



**ШКІЛЬНА СЛУЖБА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ: ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ**
**ДЕНЬ 3**

ЧАС	ДІЯЛЬНІСТЬ	ПРИМІТКИ
<b>9:00 – 10:00</b>	СНІДАНОК	
10:00 – 10:15	Огляд попереднього дня.	Вправа з м'якою іграшкою.
10:15 – 10:45	Портрет медіатора.	Робота в групах. Презентація групової роботи
<b>10:45 – 11:00</b>	ПЕРЕРВА	
11:00 – 11:30	Правила зворотного зв'язку. Схеми «Трикутник успіху медіації».	Інформаційне повідомлення. Обговорення.
11:30 – 11:45	Вступне слово медіатора.	Перегляд презентаційного фільму.
<b>11:45 – 12:00</b>	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
12:00 – 12:45	Вступне слово медіатора. Продовження.	Мозковий штурм «Схеми вступного слова». Самостійна робота. Обговорення вступного слова в парах. Групове обговорення «Знахідки для вступного слова».
<b>12:45 – 13:00</b>	ПЕРЕРВА	
13:00 – 14:00	Розуміння процедури медіації.	Демонстрація медіації. Робота в групах «Схеми процедури медіації».
<b>14:00 – 15:00</b>	ОБІД	
15:00 – 16:00	Рухливі ігри на свіжому повітрі.	
16:00 – 16:45	Відпрацювання навичок ведення процедури медіації.	Вправа «Вертушка».
<b>16:45 – 17:00</b>	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
17:00 – 17:45	Відпрацювання навичок ведення процедури медіації. Продовження.	Вправа «Вертушка».
<b>17:45 – 18:00</b>	ПЕРЕРВА	
18:00 – 18:20	Навички ведення медіації.	Групове обговорення.
18:20 – 19:00	Підбиття підсумків дня.	Обговорення дня. Вправа «Чотири квадрати». Вправа «Ми сьогодні».
<b>19:00 – 19:30</b>	ВЕЧЕРЯ	
19:30 – 21:00	Дружні посиденьки.	

**Розділ 2. ЯК СТОРИТИ ШКІЛЬНУ СЛУЖБУ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ?**
**ДЕНЬ 4**

ЧАС	ДІЯЛЬНІСТЬ	ПРИМІТКИ
<b>9:00 – 10:00</b>	СНІДАНОК	
10:00 – 10:15	Огляд попереднього дня.	Вправа «Моя гордість».
10:15 – 10:45	Етика медіатора.	Групове обговорення етичних дилем.
<b>10:45 – 11:00</b>	ПЕРЕРВА	
11:00 – 11:45	Шкільна служба розв'язання конфліктів.	Вправа «Колаж».
<b>11:45 – 12:00</b>	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
12:00 – 12:30	Шкільна служба розв'язання конфліктів. Продовження.	Презентація колажу.
12:30 – 12:45	Труднощі роботи служби.	Обговорення в групах.
<b>12:45 – 13:00</b>	ПЕРЕРВА	
13:00 – 13:15	Труднощі роботи служби.	Презентація групової роботи.
13:00 – 14:00	Планування роботи служби.	Групова робота.
<b>14:00 – 15:00</b>	ОБІД	
15:00 – 16:40	Завершення тренінгу.	Вручення сертифікатів. Робота з очікуваннями і сумнівами. Оцінка тренінгу. Вправа «Побажання на пам'ять». Заключне коло.
<b>16:45 – 17:00</b>	ПЕРЕРВА НА КАВУ	
<b>17:30</b>	<b>ВІД'ІЗД УЧАСНИКІВ</b>	

**Додаток 2.5.  
Інструкція з проведення вправ**
**Вправа «Знайомство»**

Знайомство полягає в тому, щоб розділити учасників на пари і надати їм п'ять хвилин для знайомства один з одним, після чого їх задача полягатиме у представленні свого партнера аудиторії. Для полегшення завдання доречно підготувати на фліп-чарті список питань, наприклад: «Як тебе звуть?», «З якого ти класу?», «Чому ти вирішив стати медіатором?», «Твій невеличкий секрет, яким би ти хотів поділитися з усіма?» тощо.

**Вправа «Береги надії»**

Для даної вправи необхідно підготувати фліп-чарт, де зображено річку з двома берегами та підводними рифами у воді. На одному з берегів учасники прикріплюють стікери, на яких написані їх очікування від тренінгу, на місці рифів вони пишуть переживання або ті ситуації, з якими вони бояться стикнутися під час тренінгу.

**Вправа «Таємний друг»**

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

**Вправа «Дружня пошта»**

Полягає в тому, що учасники отримують конверти, на яких пишуть свої імена і за допомогою скотчу прикріплюють їх на стіну. Тепер це їх особисті поштові скриньки. Кожен з учасників має обмінюватися з іншими невеличкими повідомленнями за допомогою такої скриньки. Останнього дня учасники не мають права перевіряти свої скриньки, натомість вони мають написати кожному листа «на пам'ять». Наприкінці занять тренер заклеює конверти і роздає їх учасникам – вони можуть їх відкрити вдома. Дана вправа спрямована на встановлення ближчих стосунків між учасниками.

**Вправа «Шкільна форма»**

Вправа полягає в тому, щоб, використовуючи поданий сценарій, визначити можливі підходи до вирішення конфліктів (сила, закон інтереси). Після читання ситуації учасники отримують завдання в 3-х групах проаналізувати, як може вирішуватися ситуація, якщо б сторони застосовували підхід з позиції сили, закону або інтересів. Після проведення вправи можливе обговорення найефективнішого способу вирішення конфліктів.

**Ситуація**

*Все почалося в той день, коли Настю, ученицю 5-Б класу, не пустили вранці до школи. В 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, посилаючись на наказ директора „без шкільної форми нікого в школу*

*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 б вона знала, 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:

<b>Підхід з позиції сили</b>	Мама Н.
	Директор

<b>Підхід з позиції прав</b>	Мама Н.
	Директор

**Інтереси:**

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

<b>Підхід з урахуванням інтересів сторін</b>	Мама Н.
	Директор

### Вправи «Дві сестри» та «Айсберг»

Тренер розкаже учасникам ситуацію «Дві сестри» та просить проаналізувати у чому полягає різниця між «позицією» та «інтересом».

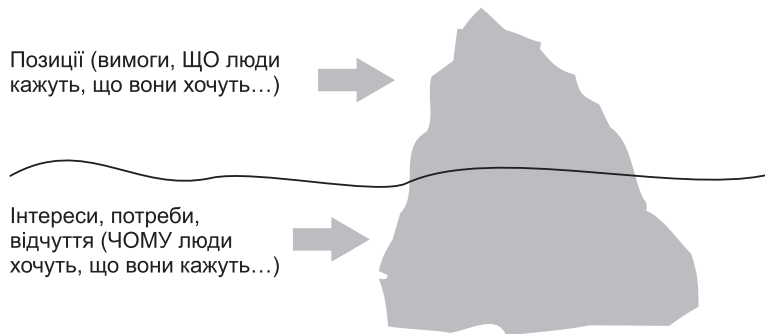
#### Ситуація

*Дві сестри лежать на своїх ліжках у кімнаті, в якій обидві живуть, і сваряться через те, закрити чи підняти штори. Одна встає і закриває їх; інша встає та відкриває їх. Їх конфлікт здається нерозв'язним. Заходить їх молодший брат і запитує, що відбувається. Одна сестра говорить, що якраве сонячне світло заважає їй, так як вона намагається здріснути. Інша сестра говорить, що вона намагається читати книгу зі свого домашнього завдання, і їй потрібне світло з вікна. Почувши це, молодший брат підходить, вмикає лампу біля ліжка і закриває штору. Обидві сестри задоволені.*

	Позиція	Інтерес
Сестра 1	Відкрити штори	Потрібно світло для читання
Сестра 2	Закрити штори	Хоче заснути, світло заважає

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

### СХЕМА «АЙСБЕРГ»



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

### Вправа «Визначення позицій та інтересів, принцип «Виграш – виграш»

Тренер пропонує учасникам у 3-х групах проаналізувати конфліктну ситуацію, визначити позиції, інтереси сторін та описати рішення ситуації за принципом «Виграш – виграш»

#### Ситуація

*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 виходила з дому. Вони бояться, що з нею щось трапиться.*

	Позиція	Інтерес/Потреба
Оля		
Батьки Олі		

Можливе рішення «Виграш – виграш»:

### Вправа «Медіацію однолітків»

Для перегляду пропонується фільм «Прізвиська»

### Вправа «Порівняння медіації та інших підходів до вирішення конфліктів»

Робота в двох підгрупах. Одна група отримує завдання змодельовати, як ситуація, показана у фільмі, могла б розвиватися, якби була застосована сила, інша – закон; змодельована ситуація порівнюється з показаною у фільмі. Тренер узагальнює напрацьований матеріал та презентує принципи медіації однолітків.

### Вправа «Ми сьогодні»

Вправа має на меті підведення підсумків дня. Учасникам пропонується обрати серед підготовлених виразів обличчя те, яке відповідає їх настрою на момент завершення робочого дня. Кожен закріплює малюнок на фліп-чарті. Дана вправа дає можливість учасникам оцінити успішність роботи, а тренерам – загальну атмосферу на тренінгу. Вправу бажано проводити після закінчення кожного робочого дня.

### Вправа «Штигунський звіт»

Вправа проводиться з метою з'ясування важливих моментів минулого робочого дня. Тренер надає можливість кожному учаснику зазначити те, що йому найбільше запам'яталося або видалося найкориснішим минулого дня. Це дає змогу відновити в пам'яті пройдений матеріал.

**Вправа «Коло розв'язання конфліктів»**

Мета цієї вправи – продемонструвати учасникам «коло» як спосіб розв'язання конфліктів, у яких задіяна значна кількість учасників; сформулювати у учасників розуміння цінностей, на яких базується ефективна взаємодія (в команді, під час вирішення конфліктів тощо).

Тренер пропонує учасникам сісти в коло та інформує їх про такий спосіб розв'язання конфліктів як «коло». Після цього, користуючись «предметом, що розмовляє», тренер просить кожного учасника згадати найдорожчу для нього людину та назвати якість, за яку її цінують. На основі цього тренер складає список цінностей кола та просить учасників дотримуватися цих цінностей під час тренінгу та, зокрема, під час проведення кола.

Друге питання, на яке відповідають учасники: «Розкажіть про свій досвід перебування в команді? Яким був цей досвід? Які висновки ви для себе зробили?»

Після ритуалу закриття кола, тренер просить учасників поділитися своїми думками щодо даного методу, визначити ситуації, коли доречно застосовувати коло та назвати його переваги.

*Інформація про кола*

Дана форма роботи має назву «Community Circle» (коло співтовариства), а також відома, як «Peacemaking Circle» (коло примирення) або просто «Circle» (коло). Коло вирішення конфліктних ситуацій – це дуже ефективний підхід, який сприяє активізації громади у вирішенні певних проблем. Під час обговорення конфліктних ситуацій в колі кожен його член може виступити із власною точкою зору і бути почутим.

Процес кола примирення забезпечує зібрання людей, рівних для спілкування на тему певних складних питань та проблем, в атмосфері поваги та піклування про кожного учасника. Коло створює простір, в якому всі люди, незалежно від їх ролі можуть спілкуватися на-рівних та допомогти одне одному, не зважаючи на життєві труднощі.

Кола примирення побудовані на традиціях кіл, розповсюджених серед корінних народів Північної Америки, коли «предмет, що розмовляє» передається від одного учасника до іншого, регулюючи діалог між ними. Людина, яка тримає в руках «предмет, що розмовляє», володіє увагою усіх інших учасників кола. Використання «предмета, що розмовляє» сприяє повному вираженню емоцій, уважному вислуховуванню, аналізуванню відповіді, плавності процесу. Крім того, «предмет, що розмовляє», створює кращі можливості для людей, яким важко говорити у звичайній групі.

Для передачі слова в колі використовують так званий «предмет, що розмовляє», який допомагає полегшити дискусію всередині кола

та має важливе значення для самих учасників. Працюючи в колі, учасники мають дотримуватися певних правил:

- «Предмет, що розмовляє» завжди рухається по колу за годинниковою стрілкою.
- Учасник отримує право говорити лише тоді, коли йому в руки потрапив «предмет, що розмовляє», або якщо він отримав особливий дозвіл ведучого (ведучого кола).
- Коли «предмет, що розмовляє» потрапив до учасника в руки, а він/вона не має, що сказати, «предмет» передається далі по колу, а учасник має право зберігати мовчання.
- Жоден з учасників не має право висловитися та піти, поки коло не завершилося
- «Предмет, що розмовляє» продовжує рухатися по колу до тих пір, поки є учасники, які бажають висловитися на тему дискусії; якщо такі є, то остаточне рішення з приводу конфлікту не може бути прийняте, поки всі не висловляться.

Коли учасник тримає в руках «предмет, що розмовляє», він повинен поважати ціль проведення кола та інших його учасників, виступаючи:

- «Від серця», чесно та відверто.
- З повагою до присутніх.
- Достатньо стисло і лаконічно, щоб кожен отримав можливість висловитися.
- Дотримуючись теми питань, що обговорюються в колі.

Переваги використання «предмета, що розмовляє» включають в себе:

- Більше можливостей для того, щоб почути зворотній зв'язок: оскільки учаснику доводиться чекати моменту, коли він/вона отримає право голосу, відбувається краще фокусування на предметі обговорення, а не висловлювання гарячкових тез на адресу інших учасників.
- Попередження суперечок «один на один», оскільки учасники не мають можливості відповідати, не дочекавшись черги;
- Розподіл відповідальності – за прийняття рішень та примирення – між усіма учасниками кола. Використання «предмета, що розмовляє» посилює принцип рівності в колі, надаючи рівні можливості як для участі, так і для особистого внеску в коло.
- Більше можливостей для «тихих» учасників бути почутими під час дискусії; «предмет, що розмовляє» дає їм достатньо часу, щоб висловитися і не змагатися за таку можливість з більш «говіркими» учасниками.

- Створення умов для досягнення спільної згоди: кожен буде почувтий і всі питання озвучені, перед тим, як учасники кола приймуть певне рішення.

### Вправа «Пограбування магазину»

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.

*Сюжет:*

*Після того, як підприємець виключив 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'явилася 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 їхню 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	?

Насправді майже усі 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.

### Вправа «Цікава історія»

Учасники розбиваються на пари. Один із них розповідає цікаву історію, що з ним трапилася. Першу половину розповіді другий учас-

ник слухає уважно, другу – не проявляючи інтересу до сюжету (про це заздалегідь просить тренер). Після звершення вправи учасникам пропонується мозковий штурм з метою виділення навичок, які корисні для уважного слухання і тих, що заважають зрозуміти всі деталі розповіді. Тренер записує на фліп-чарті зазначені учасниками навички активного слухання і додає ті навички, яких не було названо, та допомагає розтлумачити значення кожної.

*Активне слухання*

#### 1. Невербальна комунікація

*(погляд, міміка, психологічний простір, жести, поза, 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 поряд з невербальними реакціями, виразити увагу й інтерес до нього/неї. Такі реакції особливо корисні, коли співрозмовник/співрозмовниця почав/почала викладати свої думки і ще не виразив/виразила їх повністю.*

#### 2. Використання пауз (мовчання)

*Використовується для:*

- стимулювання сторони до прийняття відповідальності за результат,
- прояву поваги до сторони: дати час подумати і справитися з почуттями,
- (іноді) прояв тиску, щоб активізувати участь.

#### 3. Іменування відчуттів

*Твердження на зразок: "Звучить, наче ви були засмучені... (розгублені, розгнівані, залякані тощо)", дозволяє учаснику зрозуміти, яке саму емоцію він хоче виразити.*

*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 успішності 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

*Питання типу: "Ви маєте на увазі...?"*

*"Ви говорите, що ...?"*

Це такі “не оцінювальні” питання, що є нашою реакцією на сказане і виражене співрозмовником/співрозмовницею у розмові. Основна мета таких питань - прагнення прояснити думку, почуття і уявлення партнера/партнерки.

#### 5. Перефразовування

Задача - 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

Зведення інформації в стислу форму. Відмінність від перефразовування – обсяг інформації. Перефразовування – одним реченням – абзац. Резюмування – одним абзацом – кілька сторінок тексту.

Ціль: зібрати разом інформацію, підсумувати загальні інтереси, іноді, – перервати занадто затягнутий монолог.

#### Вправа «Пантоміма»

Вправа має на меті засвоєння учасниками навичок активного слухання. Кожна пара учасників отримує стікер з назвою техніки активного слухання. Їх задача – зобразити за допомогою пантоміми (беззвучних рухів, жестів) отриману навичку. Завдання групи – відгадати зображуване.

#### Вправа «Я-твердження»

Завдання тренерів – пояснити учасникам схему техніки «Я-твердження».

Формула «Я-твердження»:

Я відчуваюся ...(почуття, переживання), коли ти ...(опис поведінки іншого), тому що... (вплив поведінки), ось чому я хочу/бажаю/хотіла б... (бажані зміни в поведінці іншого).

Після презентації схеми, учасники самостійно складають «Я-твердження» щодо запропонованих ситуацій. Коли учасники завершать, тренер просить бажаючих зачитати свої варіанти.

#### Ситуації

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

2. Ти чуєш дві різні версії того, що сталося від учасників суперечки.

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

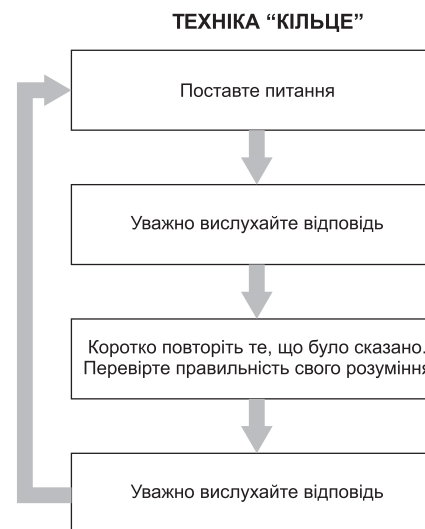
4. Протягом зустрічі майже всю посередницьку роботу взяла на себе твоя партнерка з медіації. Тобі прикро, що вона не дала тобі можливості проявити свої здібності.

#### Вправа «Вгадай емоцію»

Кожен учасник отримує стікер з написаною емоцією. Його задача зобразити її, а група повинна, у свою чергу, відгадати, що це за емоція.

#### Вправа «Кільце»

Техніка «Кільце» є основним інструментом медіатора та відображає усі навички активного слухання. Тренер пояснює учасникам схему «Кільце» та відповідає на питання.



#### Вправа «Чотири квадрати»

Це рефлексія учасників тренінгу на такі теми: Що відбувалося сьогодні? Що вдалося сьогодні зробити? Які труднощі виникали під час роботи? Що необхідно зробити далі? Відповіді на дані питання записуються на фліп-чарті у чотирьох квадратах так, щоб учасники змогли проаналізувати загальну картину рефлексії.

#### Вправа «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. Їхня задача – відгадати невідоме слово якомога швидше. Виграє та команда, яка вгадала більшу кількість слів.

### ***Вправа з м'якою іграшкою***

Тренер передає м'яку іграшку кожному учасникові по черзі. Завдання учасника від імені іграшки розповісти про свій настрій, оцінити за 10-ти бальною шкалою свою готовність працювати і висловити власні побажання стосовно робочого дня.

### ***Вправа «Портрет медіатора»***

Учасники діляться на дві групи і отримують від тренерів аркуші ватману і маркери. Завдання кожної групи – намалювати портрет ідеального медіатора. У роботі над образом бажано враховувати ті вміння та навички, яким володіє медіатор. Після завершення роботи кожна група презентує образ.

### ***Вправа «Трикутник успіху медіації»***

спрямована на з'ясування факторів, необхідних для успішного проведення медіації. Теоретичні матеріали до даної вправи містяться в Розділі 4. «Що треба знати, щоб проводити медіацію однолітків? Докладніше про процедуру медіації».

### ***Вправа «Вступне слово медіатора»***

Кожен учасник протягом 10 хвилин самостійно готує вступне слово медіатора, після цього учасники розбиваються на пари і зачитують свої напрацювання один одному. Далі тренер просить учасників назвати моменти/формулювання, які їм сподобалися у виступах своїх колег – тренер усе записує та складає список «Знахідок для вступного слова».

Теоретичний матеріал стосовно вступного слова медіатора міститься в Розділі 4. «Що треба знати, щоб проводити медіацію однолітків? Докладніше про процедуру медіації».

### ***Вправа «Схема процедури медіації»***

Тренери розігрують процедуру медіації. Учасники спостерігають та записують етапи процедури та питання, які ставив медіатор сторонам на кожному етапі. Після завершення демонстрації, тренер допомагає учасникам скласти схему послідовності етапів процедури медіації та питань, які доречно ставити на кожному етапі.

Схему процедури медіації викладено в Розділі 4. «Що треба знати, щоб проводити медіацію однолітків? Докладніше про процедуру медіації».

### ***Вправа «Вертушка»***

Ця вправа потребує завчасної підготовки. Тренери можуть попросити шкільного психолога або запитати у учасників тренінгу про конфлікти, які є найбільш поширеними у їхній школі. Після цього необ-

хідно 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.»).

Тренери ділять учасників на чотири групи і розходяться по різних приміщеннях, кожен з представниками однієї групи. Учасники отримують від тренера ситуацію для медіації їхнє – завдання розподілити ролі (2 сторони конфлікту, медіатор, спостерігач) та провести процедуру медіації. Доречно, щоб учасники скористалися «Сценарієм медіатора» (див. Додатки до Розділу 4. – Додаток 4.2.). Тренер уважно стежить за діями медіатора та оцінює рівень його успішності та готовності до роботи у ШСРК. Після того, як учасники провели медіацію, «сторони конфлікту», спостерігач та тренер дають конструктивний зворотній зв'язок медіатору (цю інформацію тренер нотує та передає координатору служби). Потім учасники переходять в інше приміщення, де на них чекає нова медіаційна ситуація, але завдання учасників – помінятися ролями так, щоб інша особа спробувала себе в ролі медіатора. Таким чином учасники проходять усіх тренерів, і кожен має змогу побувати в ролі медіатора. допомогти іншим вирішити їх конфлікт. Дана вправа спрямована на оцінку рівня підготовки учасників тренінгу.

### ***Вправа «Моя гордість»***

Тренер пропонує кожному з учасників продовжити речення: «Я пишаюся тим, що вчора я ...». Вправа спрямована на огляд попереднього дня, виявлення сильних сторін учасників.

### ***Вправа «Етика медіатора»***

Вправа спрямована на обговорення етичних дилем, які можуть виникнути в роботі медіатора. Тренер запитує у учасників, що таке «етика»? Після цього тренер пропонує учасникам розглянути декілька проблемних ситуацій і вирішити, як поводитися згідно з принципами медіації.

#### *Ситуації*

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 «добровільність»)
2. Один із учасників медіації хоче написати про свій досвід в шкільну газету. Як реагувати медіатору, якщо йому стало відомо про такі наміри одного із учасників? (Принцип «конфіденційність»)
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 «безпристрасності»).

#### **Вправа «Колаж»**

Учасники отримують завдання за допомогою колажу зобразити те, як вони бачать ШСРК (назва, цінності, бачення клієнтів, себе тощо). Для створення колажу їм надаються журнали, кольоровий папір, маркери, ножиці, клей.

#### **Вправа «Труднощі роботи»**

Під час цієї вправи обговорюються можливі труднощі, які виникнуть в роботі ШСРК. Учасники діляться на дві групи і складають список труднощів та розмірковують над тим, чому такі проблеми можуть виникнути і яким шляхом їх можливо вирішити, після чого кожна група презентує виконану роботу.

#### **Вправа «Наступні кроки»**

Учасники за допомогою тренерів заповнюють таблицю, де зазначають, що необхідно зробити найближчим часом для успішної діяльності ШСРК – напрацювання передають координатору ШСРК.

#### **Вправа «Завершення тренінгу».**

Тренер пропонує повернутися до вправи «Береги надій» і надати можливість кожному учаснику виловитися стосовно того, чи справдилися його сподівання і чи траплялися на шляху підводні рифи (якщо так, то як він їх оминав). Другим кроком є проведення заключного кола, де учасники підводять підсумки тренінгу та висловлюють власні очікування щодо роботи ШСРК. Тренінг завершується врученням сертифікатів учасникам.

#### **«РУХАНКИ»**

- «Вузли». Ціль: комунікативна гра, направлена на співробітництво. Кількість учасників: не більше 16 чоловік. Час проведення: 15 хв. Учасники стають в коло, закривають очі і, витягнувши вперед праву руку, беруть когось за руку. Те ж саме вони роблять лівою рукою. Таким чином руки будуть сплетені в один великий вузол. Цей вузол необхідно розплутати, не розриваючи рук. Ведучий може допомагати учасникам лише порадами.

- «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 усі «леви» повинні завмерти і бути непорушними, окрім «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 тісно один до одного. Ведучий дає команду: «Усім повернутися вправо і щільно притиснутися один до одного. Праву руку покласти 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: не обмежена, 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 відстоює свою думку, а його опоненті іншу. Кожен повинен висловити якомога більше аргументів у підтримку своєї точки зору. Висовувати аргументи потрібно по черзі та якомога скоріше і переконливіше.

## **Додаток 2.6. 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 покращити та поглибити 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 у 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. (У Додатку 3.1. запропоновано зразок стратегії розвитку ШСРК, яка працює у Києві – див. Додатки до Розділу 3).

### 3.1. Планування роботи

Планувати роботу ШСРК група медіаторів починає на тренінгу, де обговорює найближчі етапи роботи служби. Для зручності планування



графік роботи необхідно складати шляхом відповіді 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 виконуваних завдань і, у 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 в Додатках до Розділу 3 – Додаток 3.2.

### 3.2. Планування та проведення інформаційної кампанії



Інформаційна кампанія повинна розпочатися одразу 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) одразу ж зацікавиться новим явищем у школі, саме тому необхідно вчасно надати повну інформацію про діяльність служби, її функції та по-

слуги. Важливо пам'ятати, що інформація, яка надійде із запізненням, вже не матиме такого впливу на аудиторію, як інформація, яка була подана одразу ж, оскільки зацікавленість аудиторії може швидко минуться і відновити її навряд чи вдасться.

**Мета кампанії** полягає в інформуванні учнів і вчителів про новий альтернативний метод вирішення 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 розподілити обов'язки, зазвичай проведення кампанії займає 2-3 тижні (див. Додатки до Розділу 3 – Додаток 3.3.)

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

Ось ряд найпоширеніших проблем, що можуть виникнути під час презентацій, їх 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 стати невпевненість у собі та своїх силах.
- Слухачі поводять себе 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 учню.
- За відсутності дисципліни в аудиторії треба нагадати про правила, які були встановлені на початку презентації.

2. Зал не реагує на доповідь, не бере участь у 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 поставлені слухачами, не знають, як реагувати на суперечки, що можуть виникати в ході ведення 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 на нестандартні ситуації.
- 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, що почала цікавитись службою; кількість учнів, що обрала медіацію як метод вирішення конфліктів, і як результат – достатня кількість учнів, що 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.

По завершенню інформаційної кампанії школярі повинні точно знати, куди звертатися в разі виникнення конфлікту і яку допомогу їм можуть надати у 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 вирішувати конфлікт за допомогою медіації, дотримуючись її принципів і правил (див. Додатки до Розділу 3 – Додаток 3.4.)

#### **Угода сторін**

Угода відображає домовленості сторін за результатами медіації. Вона готується у двох екземплярах: по одному для кожної сторони (див. Додатки до Розділу 3 – Додаток 3.5.)

#### **Оціночна анкета**

Даний 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. Додатки до Розділу 3 – Додаток 3.6.)

#### **Форма звіту медіатора**

Дана форма повинна містити всю важливу інформацію стосовно справи, а саме: хто направив сторони конфлікту на медіацію, хто виступав у ролі медіаторів, у чому полягала проблема, якого висновку було досягнуто тощо (див. Додатки до Розділу 3 – Додаток 3.7.)

#### **Бланк самооцінки медіатора**

Дана 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 зворотній зв'язок. Це необхідно для об'єктивної оцінки виконаної роботи (див. Додатки до Розділу 3 – 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 ви-

рішенні конфліктів учнями тощо (див. Додатки до Розділу 3 – 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.

### Враження координатора та учнів-медіаторів

**Тетяна Іванівна,**  
координатор центру:

*На початку роботи дуже важливо встановити дружні стосунки з учнями, стати для них людиною, якій вони можуть довіряти. На першому етапі необхідно обрати лідера серед членів команди, який зможе відповідально ставитися до роботи та допомагати координатору. Крім того, цей учень повинен користуватися авторитетом та викликати довіру.*

*У спільній діяльності необхідно завжди дотримуватися плану, щоб завдання виконувалися вчасно. Моя порада координатору: не потрібні завжди брати виконання усіх обов'язків на себе. Слід пам'ятати, що учні повинні постійно бути залученими до роботи.*



**Василь,**  
14 років:

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



**Ліза,**  
4 років:

*Після того як нам видали приміщення для майбутнього центру я дійсно повірила в можливість його існування... На початку ми доклали усіх зусиль, щоб робота швидше почалась: прибирали в наданому нам приміщенні, згодом розміщували там меблі та облаштовувались... Загорівшись новою ідеєю шкільного центру ми їй не уявляли, що потрібно буде багато працювати, здавалось все саме стане на свої місця...*



**Катя,**  
14 років:

*Нашу роботу в центрі ми вирішили почати з проведення ознайомчих презентацій. Для учнів та вчителів. Декому з нас ніколи навіть не доводилось виступати перед публікою... тому ми дуже хвилювались. Хоча й не вдавалось провести достатню кількість репетицій, але на них ми не повністю «викладались». Ми обрали ведучих для першої презентації (для вчителів) і розробили невеличку сценку для постановки. У розробці презентації нам допомагали тренери. Дуже хотілось, щоб всі зрозуміли головну ідею центру, зацікавились та підтримали нас.*



**Андрій С.,**  
14 років:

*Після кількох тижнів роботи починаєш розуміти як важливо вчасно провести інформаційну кампанію, зацікавити учнів, адже без них не має справжньої роботи... лише розмови... а хочеться працювати, показувати, що ми не даремно навчались базовим навичкам медіатора, що ми хочемо й можемо мати вплив на атмосферу в школі, покращувати відносини між учнями. Медіація – є практичною діяльністю, їй нам хочеться чогось в ній досягати.*



## ДОДАТКИ

### Додаток 3.1. Стратегія розвитку шсрк (приклад)

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

Ми, члени ШСРК, вважаємо своїм обов'язком сприяти в налагодженню позитивних стосунків між однолітками й досягати високих результатів від своїх рішень і дій, що базуються на цінностях нашої організації. Головна цінність - це **Клієнти**. 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, які залучені до роботи в ШСРК, пройшли підготовку та навчилися базовим навичкам медіаторів, що засвідчено сертифікатами;
- **Соціальна відповідальність** – ШСРК несе відповідальність за послуги, які надає. Крім того ми впевнені, що робота ШСРК приносить користь суспільству.

3 місії та цінностей Центру впливають основні **принципи роботи**:

- Чітке визначення цілей та стратегій.
- Неподільність інтересів у команді медіаторів.
- Прагнення постійно вдосконалюватися.

Цілі та завдання служби:

1. Ціль: покращення загальної атмосфери в стосунках школярів.

Завдання №1.: активно сприяти вирішенню конфліктів, що виникають між учнями;

Завдання №2.: розвинути вміння клієнтів вирішувати суперечки конструктивним шляхом.

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

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

Завдання №2.: залучитися співпрацею з органами учнівського самоврядування та адміністрацією навчального закладу.

#### **Персонал 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 зворотній зв'язок з командою медіаторів.

#### **Функції персоналу**

Учні-медіатори виступають посередниками у вирішенні 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, як-то 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 конфлікту, 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 підтримки з боку членів колективу.

Запорукою успішного функціонування служби може стати офіційне прийняття кандидатами в медіатори клятви. У такий спосіб медіатор бере на себе відповідальність за власні вчинки та, відчуваючи її, 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 в найближчий час.	Встановити зворотній 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 екземплярами газети та інформаційних буклетів.	Заслухати проведену учнями презентацію газети та буклетів; провести обговорення підготовленого матеріалу.

**ШКІЛЬНА СЛУЖБА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ: ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ**

Час	Назва	Мета заняття	Діяльність
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 даним 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.
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.

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

Час	Назва	Мета заняття	Діяльність
1-1,5 год.	Завершення інформаційної кампанії.	Підведення підсумків інформаційної кампанії; визначення результатів.	Налагодити зворотній зв'язок з медіаторами щодо особливостей перебігу інформаційної кампанії; почати розробку документів, необхідних для проведення медіацій (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.	Зворотній зв'язок щодо виконаної роботи (дана зустріч проводитиметься після кожних 3 – 4 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 повинен містити: девіз та емблему служби, невеличку кількість основної інформації про медіацію та службу, практичний приклад вирішення 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 (загальному виборі необхідно орієнтуватись на місце скупчення великої кількості школярів).
Буклети	Буклет – це невеличка листівка, надрукована на одному аркуші та зігнута декілька разів. Виготовлення буклету потребує дотримання певних правил, виконання яких допоможе максимально зацікавити аудиторію та вплинути на неї. 1. Буклет має бути однокольоровим, краще нейтрального, але не білого кольору. 2. На титульному боці може міститись емблема служби, її назва, девіз або певний заклик, що одразу ж зможе зацікавити учнів (використовується шрифту великого розміру). 3. Усередині буклету розміщують інформацію про діяльність, функції, послуги служби, а також інформація про медіацію однолітків як новий метод вирішення конфліктів. 4. На зворотній частині буклету розташовують інформацію про місцезнаходження та час роботи центру. 5. Також буклет може містити список учнів-медіаторів, що надають послуги. Буклет можна видрукувати у типографії або, за відсутності такої можливості, розробити за допомогою комп'ютерної програми Microsoft Word та роздрукувати на принтері.	В обговоренні розробки буклету бере участь весь робочий колектив, після затвердження остаточного вигляду буклету 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
Презентація для вчителів	Розробка презентації починається з визначення її мети та завдань, утвердження 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 повинні передувати ретельна підготовка та репетиції. Презентація може бути розробленою як у комп'ютерній програмі PowerPoint (у такому випадку для її проведення необхідні комп'ютер та мультимедійний проектор), або ж на попередньо підготовленому фліп-чарті. Презентація може містити невеличку сценку, що демонструвала б основні принципи та процедуру проведення медіації. По закінченню 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 до проведення презентації 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	Презентація для учнів	Діяльність	Презентація для учнів виконується 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 закінченню презентації учні отримують роздаткові матеріали (буклети).	Відповідальні за виконання	4-6 осіб зі складу команди медіаторів розподіляють між собою обов'язки розробників та ведучих презентації. Формат та основні пункти презентації обговорюються усією командою.	Час та місце проведення	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 вирішення ситуації, що склалася.

Під час проведення процедури медіації усі 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 безпристрасність по відношенню до 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 приймали 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 покращити роботу у майбутньому. За бажанням Ви можете заповнити дану анкету анонімно.

Дякуємо за співпрацю!

*Відповідаючи на наступні питання, поставте галочку навпроти 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 досягнути згоди?

Так  Ні

6. Чи змінили Ви своє ставлення до людини з якою у Вас виник конфлікт після медіації?

Так, на краще

Ні, не 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 бланку 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/ питання				
Активно слухав /-ла/ сторони				
Вислуховував /-ла/ сторони по черзі				
Робив /-ла/ записи				
Контролював /-ла/ перебіг сесії				
Вдалося з'ясувати істинні причини конфлікту				
Залишався /-лась/ нейтральним відносно кожної сторони				
Працював /-ла/ в парі з іншим медіатором				
Допоміг /-ла/ сторонам з'ясувати, як можна вирішити конфлікт				
Уникав /-ла/ нав'язування пропозицій щодо вирішення конфлікту				
Отримав /-ла/ підписи сторін у контракті				
Знав /-ла/, що сказати у кінці сесії				

Найбільшим власним успіхом під час медіації я вважаю

\_\_\_\_\_

Мені не вдалося

\_\_\_\_\_

### Додаток 3.9. Анкета для педагогів і адміністрації

Нижче наведені запитання, на які Ви маєте дати якомога об'єктивнішу відповідь. Заповнюючи даний 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:

1. Чи знаєте Ви про існування ШСРК у нашій школі?

Так

Ні

2. Скільки разів Ви направляли учнів до ШСРК для вирішення конфліктних ситуацій?

Жодного

1-3 рази

Більше 4-х разів

3. Чи згодні Ви, що робота ШСРК має успіхи в покращенні загальної атмосфери у навчальному закладі /зниження кількості конфліктів, бійок, покращення стосунків між учнями/?

Цілком підтримую

Не впевнена /-ний/ у достатній ефективності роботи ШСРК

Дана діяльність не приносить жодних результатів

4. Чи отримуєте Ви регулярні звіти про роботу ШСРК?

Так

Ні.

5. Оцініть діяльність ШСРК за 5-ти бальною шкалою, де 5 - дуже добре, а 1 - абсолютно неефективно! За можливості, обґрунтуйте Ваш вибір.

Дата заповнення:

## 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 вмінь 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 витратити 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 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 організації простору для проведення медіації.

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

## Розділ 4. ЩО ТРЕБА ЗНАТИ, ЩОБ ПРОВОДИТИ МЕДІАЦІЮ ОДНОЛІТКІВ?

- проінформувати 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 питання 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.

Після цього медіатору доречно представитися, уточнити, як краще звертатися до кожного з учасників конфлікту та занотувати їх 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 конфліктну 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 одна-

кову 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 задача ведучого – допомагати сторонам вести переговори, а не вирішувати, хто з них правий, а хто винуватий, і не радити, що треба зробити, щоб вирішити 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 рішення ситуації та є відповідальними за вирішення 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 інтересів 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 перебувають один одного.
- Учасники не ображають один одного.

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

### **Питання 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 питання стосовно перебігу спільної зустрічі. Якщо учасники мають питання, медіатор пояснює незрозумілі моменти ще раз, якщо ні – пропонує сторонам підписати Згоду на участь у медіації.

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 під-

писання форми, кожна сторона реально підтверджує намір продовжувати медіацію. Зрештою, сторони також визнають конкретні вигоди, зазначені в документі.

### **4.3. Розповіді сторін**

Даний етап починається з прохання медіатора описати конфлікту 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 їх ставлення до неї. Важливо, перш ніж перейти до вирішення 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, у гіршому випадку, конфлікт не матиме перспективи бути врегульованим.

Значну увагу на даному етапі необхідно приділяти роботі із 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 визначені всі проблеми та інтереси, зазначені сторонами, і сторони повністю задоволені цими результатами.

### **4.4. Розв'язання проблеми**

Завдання цього етапу є визначення шляхів розв'язання проблеми та пошук варіанту, який задовольнить обидві сторони конфлікту. Для цього медіатор повинен допомогти сторонам:

- Визначити, які питання потрібно розв'язати у 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 ді-

йти 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». Оцінювати можливі варіанти вирішення ситуації доречно тільки тоді, коли було запропоновано декілька. 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 слідкують за дотриманням принципів медіації, з цією метою вони:

- Нагадують сторонам про правило не перебивати один одного.
- Заохочують пряму дискусію між сторонами, якщо відчуває 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, доки 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) у 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 об'єм робіт у визначені терміни).

- Підготувати учасників суперечки презентувати досягнуті ними угоду третім сторонам (батькам, завучу, психологу та іншим), у випадку, якщо є така потреба.
- Визначити майбутні відносини ( взаємодію, комунікацію) учасників суперечки.

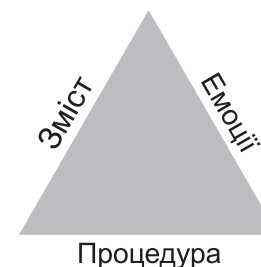
За результатами обговорення медіатор може підготувати текст угоди, постійно уточнюючи зміст формулювань у учасників. Важливо пам'ятати, що медіатор не може наполягати на внесенні якихось пунктів, його завдання – допомогти сторонам сформулювати власні домовленості у такий спосіб, щоб угода була реалістичною.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

Таким чином, угода повинна 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. Додатки до Розділу 4 – 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, задачі 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 відчувають загрозу чи неповагу, навіряд 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 вирішення конфлікту необхідно надати можливість сторонам виразити себе і бути почутим.

**Процедура:** Як були прийняті рішення?

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

*Що необхідно:*

- ◆ Будьте якомога більш зрозуміліші й конкретніші в тому, **яким чином** приймаються рішення, і **хто** їх прийняв.
- ◆ Підготуйте процедури, техніки і стратегії для роботи з конфліктом.
- ◆ Забезпечте можливість, 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 усі етапи процедури, а також наведені приклади формулювань та питань, які можна використовувати на тому чи іншому етапі (див. Додатки до Розділу 4 – Додаток 4.2.)

Під час підготовки до чергової медіації, можна скористатися порадами медіатора, які допоможуть швидко пригадати, як поводитися під час процедури (див. Додатки до Розділу 4 – Додаток 4.2.)

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

**Анна, 12 років:**

*З того моменту, як я прийшла до нашого класу, хлопці почали мене ображати. Особливо кепкував з мене С. Я спочатку мовчала, а потім, у відповідь, почала його також ображати.*

*Якось таку нашу суперечку почула шкільний психолог /прим.: координатор ШСРК/. Вона запитала, що трапилося і запропонувала вирішити наш конфлікт шляхом медіації. Ми погодилися і вже через декілька хвилин були у медіаційному кабінеті. Разом з нами до кабінету зайшли шкільні медіатори. Вони запропонували нам зручно влаштуватися і розпочали знайомство. Потім медіатори розповіли нам про процес медіації та його правила і запропонували кожному з нас розповісти про конфлікт. Я і С. висловили своє невдоволення. Медіатори нас вислухали і, виходячи з цього, почали запитувати, як ми хочемо вирішити конфлікт. Ми вирішили вибачитися один перед одним і більше не сваритися.*

*Мені сподобався такий спосіб вирішення конфлікту, адже, дякуючи медіації, ми нарешті вислухали та зрозуміли один одного.*

*Дякую за допомогу!*

**Станіслав, 13 років:**

*Нещодавно до нашого класу прийшла нова учениця. Вона ні з ким особливо не товаришувала, тому ми з хлопцями почали над нею через це кепкувати. Я не вважаю, що це були жорстокі жарти, але А. почала ображатися та одного разу навіть обізвала мене у відповідь на мій черговий жарт. Я у свою чергу теж відповів їй тим самим. У той час, як ми сварилися до нас підійшла пані Т. /прим.: координатор ШСРК/ і почала з'ясовувати ситуацію. Вона розповіла, що у школі існує спеціальна служба, де нам можуть допомогти у вирішенні проблеми. Я спочатку не зрозумів, що до чого, але, побоюючись, що потраплю до директора, погодився пройти на медіацію. У кабінеті нас зустріли медіатори, які розпочали розповідь про те, що таке медіація, і як це нам допоможе. Потім вони попросили нас по черзі розповісти про нашу проблему. Спочатку я відмовився, тому що вважав цю справу некорисною. Тоді медіатори запропонували А. розповісти, що вона відчувала. Коли я дізнався про її почуття, я відчув, що вчинив дуже погано стосовно А. Але, з іншого боку, я не хотів вибачитися, бо вона теж мене обізвала. Отже, ми домовилися вибачитися один перед одним. Чесно кажучи, мені стало набагато легше, коли я попросив пробачення за свої жарти. Тепер я намагаюся поводитися краще, особливо з дівчатами.*

*Спасибі медіаторам!*

## Враження координатора та учнів-медіаторів:

**Тетяна Іванівна,**  
координатор Центру:

*Перед проведенням медіації на початку необхідно створити план чергувань медіаторів, підготувати «бортовий журнал» для ведення записів, щодо виникаючих конфліктних ситуацій, а також усі необхідні документи, які у майбутньому допоможуть у роботі. Роль координатора у проведенні медіації полягає в тому, щоб оцінити конфліктну ситуацію та направити сторони на процес.*



**Марія,**  
14 років:

*Мабуть, самим головним досягненням для мене... та всього нашого центру стала успішність проведення кожної медіації. Особисто 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 і кожен з них знає, що дійсно може отримати допомогу у нашому центрі.*



**Андрій К.,**  
14 років:

*Чесно кажучи, перед початком медіації я боявся, що не зможу й двох слів докати звести. Здавалось, зі вступними словами на медіації усі здобуті знання вмить забудуться... Але, переборовши свій страх на першій медіації я спілкувався доволі впевнено й набагато складнішою задачею виявилось «вичавити» хоч слово з конфліктуючих сторін. Звичайно, їх поведінку можна було зрозуміти, адже до цього вони ніколи не стикались з подібним процесом вирішення конфліктів. Мені здається, що учні розраховували на те, що саме ми будемо розв'язувати їх конфлікт й приймати за них рішення. Було важко запевнити їх в тому, що відповідальність за прийняте ними рішення цілком та повністю покладається на них.*



## 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.
  - Допомогайте учасникам спору, наскільки це можливо, уникати формулювань, чого вони **не** будуть робити і казати. 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:**
  - Після того угода повинна бути підписаною кожною стороною конфлікту. По підписанню, 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 у 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. Відрекомендовуємося 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 звертались на цій зустрічі? /до кожного з учасників/. Я би хотів(ла) подякувати вам за те, що ви прийшли сюди. Сьогодні ми зосередимось на тій події, що сталась. Ми допоможемо вам обговорити вашу проблему, але не збираємося з'ясувати, хто правий, а хто винуватий. Ми збираємося допомогти вам розв'язати цю проблему, але не будемо вам давати ніяких порад.*

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

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

Заручіться згодою учасників суперечки на наступні основні правила взаємодії:

- Чи згодні вони слухати один одного і не перебивати?*
- Чи згодні вони говорити з повагою і не ображати один одного?*
- Чи згодні вони казати тільки правду?*
- Чи згодні вони докласти всіх зусиль, щоб вирішити проблему?*

*Те, що ми будемо тут обговорювати не може бути розголошено без згоди присутніх, і кожен з нас може припинити участь в зустрічі в будь-який момент, якщо буде вважати це за потрібне.*

### Етап 2. Відтворюємо історію того, що сталося

Запропонуйте першому учаснику суперечки розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть, що він розповів.

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

Стисло повторіть, як ви зрозуміли його почуття.

Запропонуйте другому учаснику суперечки розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть, що він розповів.

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

Стисло повторіть, як ви зрозуміли його почуття.

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

Стисло повторіть, в чому полягає проблема.

*Можливі питання до учасників під час проведення даного 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 вирішити цю проблему?»

Запитайте другого учасника суперечки: «А як, на твій погляд, можна вирішити цю проблему?»

Стисло повторіть запропоновані варіанти вирішення проблеми.

Заручіться згодою обох учасників 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 конфліктуєчими 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 з 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 досягнути згоди.*

Запросіть учасників суперечки підписати угоду.

### Додаток 4.3. Поради медіатора

- **Твердо реагуйте на невчасні репліки**
  - Наполегливо вимагайте від учасників не перебивати, коли говорять інший.
  - Краще припиняти перебивання на початку медіації, можна допускати не грубі перебивання під кінець зустрічі.
  - Нагадайте людині, яка перебиває, що у неї буде можливість висловити свою думку, а поки вона може зробити нотатки і дослухати іншого учасника.
- **Не удавайтеся 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 питання.
- **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 с 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 мають 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 питань, 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 затримують хід медіації.
- **Узагальнюйте**
  - Узагальнюйте слова кожного учасника.
  - У висновку після виступів всіх учасників узагальніть, як ви зрозуміли проблеми і спільні інтереси сторін.

## Розділ 5. ТВОРЧІ ДОРОБКИ МЕДІАТОРІВ

У цьому невеличкому розділі зібрані напрацювання медіаторів ШСРК ЗОШ 1-3 ступенів №255 м. Києва, які були зроблені протягом року роботи служби.

### 5.1. Вірші про медіацію

*Допоможемо компроміс знайти,  
Медіатори – це ми!  
Наша якість позитивна,  
Це нейтральність достовірна.  
Наші вміння – просто клас,  
Ми працюємо для Вас!  
Підготовку ми пройшли,  
Й сертифікат отримали,  
Підтримаємо кожного,  
Звертайтеся до Нас!  
Допомогу пропонуємо  
В тяжкий для Вас час.  
Але ж є один нюанс –  
Вирішення конфлікту залежить не від Нас.  
Вислухай товариша, висновки зроби.  
Допомога потрібна наша Вам завжди.*

*На допомогу прийдемо завжди!  
Ми – медіатори!  
Допоможемо конфлікти вирішувати.  
Будемо настрій Вам поліщувати!  
Винного Ми не шукаємо,  
Допомоги і від Вас чекаємо.*

## Розділ 5. ТВОРЧІ ДОРОБКИ МЕДІАТОРІВ

*Медіатор – це твій друг!  
Вирішувати конфлікт –  
Справа його рук!*

*Медіатор конфлікт вирішити зможе  
І нових друзів знайти допоможе!*

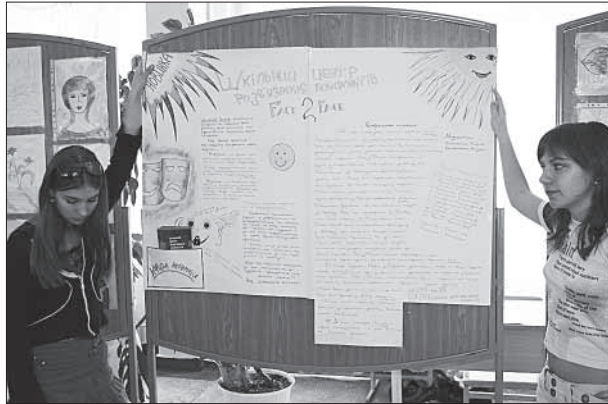
*Тебе хтось вдарив без причини,  
А потім, ще і обізвав?  
До медіатора звертайся  
І справу вирішити намагайся!*

*Маши й Саша посварились  
І до бою вже дійшли.  
Але раптом їм на поміч медіатори прийшли!  
Сіли всі: поговорили і до висновку дійшли:  
Маши віддає, Саша віддає пенал –  
Помирилися вони!*

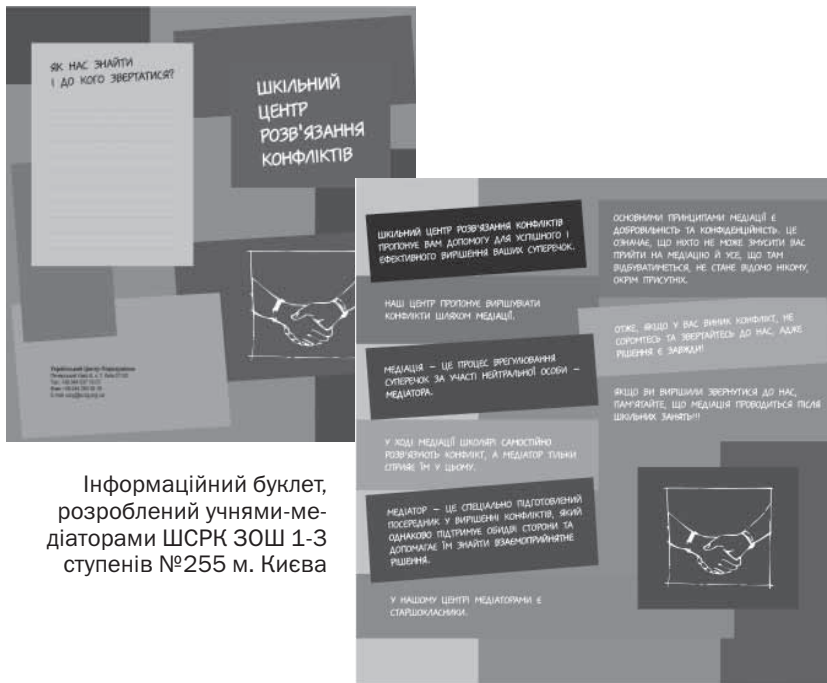
### 5.2. Інформаційні матеріали ШСРК



Коллаж, який  
виготовили учні-  
медіатори ШСРК  
ЗОШ 1-3 ступенів  
№255 м. Києва



Стінгазета, виготовлена учнями-медіаторами ШСРК ЗОШ 1-3 ступенів №255 м. Києва



Інформаційний буклет, розроблений учнями-медіаторами ШСРК ЗОШ 1-3 ступенів №255 м. Києва



Учасники тренінгу «Базові навички медіатора ШСРК», листопад 2006 року



Медіатори та тренери у приміщенні служби, травень 2007 року.

## ПІСЛЯМОВА

В останніх рядках цього видання хотілося б поділитися з Вами, дорогий читачу, ще декількома думками, які, я сподіваюсь, будуть Вам цікавими і корисними.

Перш за все, наснажує той факт, що, протягом останніх кількох місяців 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 школах м. Жмеринки та Жмеринського району (Вінницька область). Так, на кінець липня 2007 року в Жмеринці успішно працює одна ШСРК (тільки за останній місяць навчання медіаторами проведено більше 20 медіацій та близько десяти кіл); заплановано проведення масштабного навчання для школярів-медіаторів на базі наметового табору іще з семи шкіл міста та сіл району за підтримки ГО «Ініціатива». Крім того, жмеринські активісти цього руху небезпідставно розраховують на підтримку ініціативи з боку органів місцевого самоврядування. Ініціативи розвивати програми медіації в школах виникають у багатьох інших містах і містечках України (м. Львів, м. Івано-Франківськ, м. Біла Церква, м. Сімферополь, м. Слов'янка та багато інших).

Крім цього, помітно активізувалися українські «корифеї» цього напрямку – Одеська обласна група медіації – організація, яка має значний досвід з розвитку толерантності, співробітницьких практик розв'язання конфліктів та впровадження елементів відновного правосуддя в школах.

На початку травня Україну відвідала доктор Генріка ван Гурп – людина, яка усе своє свідоме життя присвятила впровадженню в школах «іншого» підходу до розв'язання конфліктів, підходу, який базується на повазі, толерантності та прагненні миру. Під час свого візиту пані ван Гурп провела тренінг для тренерів «Програма розв'язання конфліктів у школах» та семінар «Програма медіації однолітків як інструмент розв'язання конфліктів у школах», в яких прийняли участь понад 90 представників освітніх закладів, громадських організацій та інші, що сприяє поширенню цієї ідеї в нашій країні.

Усі ці позитивні зрушення дають мені підставу стверджувати, що перший крок на шляху впровадження медіації в освітніх закладах України вже зроблено. Звісно, не обійшлося і без труднощів, адже насправді неможливо за декілька місяців 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 усім, хто був і є причетним до функціонування служби розв'язання конфліктів у ЗОШ №255, особливо, школярам-медіаторам, які допомогли мені повірити, що ідея медіації однолітків дуже близька до нашого світогляду і може знайти своє реальне втілення і в Україні.

Насамкінець, дозволю собі висловити сподіваюся, що книжка «Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід впровадження» стане Вам у нагоді і спонукає Вас спробувати реалізувати всі ті ідеї, що тут викладені.

Щиро Ваша,  
**Альона Горва**

*Для нотаток*

---

*Для нотаток*

---

**Якщо Вас зацікавила можливість створення  
Шкільної служби розв'язання конфліктів  
та запровадження відновних практик  
у 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](mailto:uccg@uccg.org.ua)

**Відвідайте наш сайт «Практика розв'язання конфліктів»:**

[www.commonground.org.ua](http://www.commonground.org.ua)