

Міністерство освіти і науки України  
Національна академія педагогічних наук України  
Український науково-методичний центр практичної психології і соціальної роботи  
Громадська організація «Ла Страда – Україна»

# **РОЗБУДОВА МИРУ. ПРОФІЛАКТИКА І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ З ВИКОРИСТАННЯМ МЕДІАЦІЇ: СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИЙ АСПЕКТ**

Навчально-методичний посібник

Київ – 2016

**УДК** 373/378.013.42:[159.922.7:316.48-053.2]](477)(07)  
**ББК** 88.5(4Укр)я7  
Р64

**Автори:** Андрєєнкова В.Л., Войцяк Т.В., Дацко О.В., Демчук С.В., Денніс Сандоле, доктор філософії, Діброва Л.В., Дунай О.М., Зубченко О.А., Зьома Н.О., Казарінова Ю.В., Кайоткіна Т.А., Ковальчук Л.Г., канд. пед. наук, Козунова Ю.Є., Лебідь Н.К., канд. психол. наук, Левченко К.Б., докт. юрид. наук, канд. філософ. наук, професор, Лунченко Н.В., Макаров В.А., Малєєв Д.В., Мараховська Т.А., Матвійчук М.М., канд. пед. наук, Мостовий А.В., Олексенко С.О., Панок В.Г., докт. психол. наук, професор, Полозюк Ю.М., Соловійова Т.О., Трубавіна І.М., докт. пед. наук, професор, Черепаха К.В., Юденкова О.П., канд. пед. наук.

**Рецензенти:**

Роганова М.В., доктор пед. наук, професор, завідувач кафедри теорії та методики дошкільної освіти комунального закладу «Харківська гуманітарно-педагогічна академія» Харківської обласної ради; Зеленська Л.Д., доктор пед. наук, професор, професор кафедри загальної педагогіки та педагогіки вищої школи Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди.

**Редакційна колегія:** Левченко К.Б., докт. юрид. наук, канд. філософ. наук, професор;  
Панок В.Г., докт. психол. наук, професор;  
Трубавіна І.М., докт. пед. наук, професор;  
Ковальчук Л.Г., канд. пед. наук;  
Андрєєнкова В.Л.

**Упорядники:** Андрєєнкова В.Л., Черепаха К.В., Лунченко Н.В.

Схвалено для використання у загальноосвітніх навчальних закладах Науково-методичною комісією з проблем виховання дітей та учнівської молоді Міністерства освіти і науки України (протокол № 3 від 04.10.2016 р.) Рекомендовано до друку вченою радою ХНПУ ім. Г. С. Сковороди (протокол № 5 від 24.06.2016)

**Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект.** – [Навч.-метод. посібник] / – К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016. – 192 с.  
ISBN 978-617-7402-03-8

Видання містить опис актуальних викликів профілактики росту насильства та конфліктів у суспільстві та шкільному середовищі в умовах анексії частини території України та збройного конфлікту на Сході України. Методичний посібник містить багато теоретичної, практичної інформації та методичних порад з профілактики та вирішення конфліктів мирним шляхом і запровадження медіації та відновних практик у навчальному закладі. Застосування запропонованих технік, методичного інструментарію на практиці дозволить ефективно запобігти проявам насильства серед дітей та підлітків та мінімізувати вказані прояви. Велику практичну спрямованість має програма освітньої діяльності та спецкурс «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні» для курсів підвищення фахової кваліфікації педагогічних працівників. Подано програми занять і тренінгів, вправи з окресленої тематики.

Для педагогічних та соціальних працівників, слухачів курсів інститутів післядипломної педагогічної освіти, студентів вищих навчальних закладів педагогічного та соціального профілю, фахівців громадських організацій, широкого кола громадськості.



Видання цього посібника стало можливим завдяки фінансовій підтримці Посольства Великої Британії в Україні в рамках проекту «Розбудова миру, профілактика і розв'язання конфлікту з використанням медіації в групах та громадах, які постраждали від конфлікту, особливо серед жінок та дівчат – ВПО». Погляди, висловлені в посібнику, належать авторам і можуть не збігатися з офіційною позицією Уряду Великої Британії.

© ГО «Ла Страда – Україна», 2016.

© Андрєєнкова В.Л., Войцяк Т.В., Дацко О.В. та ін., 2016.

## Зміст

<b>Замість вступу.</b> <i>Левченко К.Б.</i> .....	6
<b>Актуальні напрями соціально-педагогічної і психологічної роботи з профілактики насильства і конфліктів в учнівському середовищі.</b> <i>Панок В.Г.</i> .....	8
<b>Розділ 1. Миробудування. Основні аспекти рівної участі.</b> .....	13
1.1. Конфлікти, гендерно зумовлене насильство, миробудування та медіація. Роль жінок. <i>Левченко К.Б.</i> .....	14
1.2. Мир. Безпека. І жінки? <i>Ковальчук Л.Г.</i> .....	18
1.3. Миробудування. Роль педагога. <i>Андрєєнкова В.Л., Ковальчук Л.Г.</i> .....	20
1.4. Поняття сімей внутрішньо переміщених осіб з дітьми та їхні проблеми. <i>Трубавіна І.М.</i> .....	23
1.5. Соціалізація внутрішньо переміщеної родини. <i>Трубавіна І.М.</i> .....	27
<b>Розділ 2. Базові поняття конфліктології.</b> .....	31
2.1. Основи конфліктології. <i>Лебідь Н.К.</i> .....	32
2.2. Комплексний огляд конфліктів на пострадянському просторі: наслідки для вирішення конфліктів та регіональної стабільності. <i>Денніс Сандоле (Dennis J.D. Sandole), переклад Татуревич Т.В., Андрєєнкової Г.С., ГО «Ла Страда – Україна»</i> .....	36
2.3. Комплексний огляд феномену конфлікту та способи вирішення конфлікту з позиції трьох підходів. <i>Денніс Сандоле (Dennis J.D. Sandole), переклад Татуревич Т. В., Андрєєнкової Г.С., ГО «Ла Страда – Україна»</i> .....	40
2.4. Трансформація конфлікту. <i>Андрєєнкова В.Л.</i> .....	46
2.5. Вирішуємо конфлікт. Етапи вирішення конфлікту. <i>Андрєєнкова В.Л.</i> .....	51
2.6. Картографія як метод вирішення конфлікт. <i>Малєєв Д.В.</i> .....	56
<b>Розділ 3. Відновні практики</b> .....	59
3.1. Відновні практики: соціально-педагогічний потенціал. <i>Андрєєнкова В.Л.</i> .....	60
3.2. Медіація як соціально значущий інститут. <i>Андрєєнкова В.Л.</i> .....	64
3.3. «Не крадіть конфлікт!» Медіація як альтернатива судовій процедурі. <i>Андрєєнкова В.Л.</i> .....	67
3.4. Медіатор: роль, вимоги, функції. <i>Андрєєнкова В.Л., Лунченко Н.В.</i> .....	70
<b>Розділ 4. Шляхи профілактики та подолання конфліктів у навчальному середовищі</b> .....	75
4.1. Конфлікти в навчальному закладі. Шляхи вирішення. <i>Андрєєнкова В.Л., Дацко О.В.</i> .....	76
4.2. Роль та можливості медіатора як залученого фахівця при вирішенні конфліктів у навчальному закладі. <i>Матвійчук М.М.</i> .....	84
4.3. Конфліктологічна компетентність як чинник професіоналізму педагога. <i>Малєєв Д.В.</i> .....	85
4.4. Методичні рекомендації щодо вибору методів, форм і методик профілактики конфліктів у навчальному закладі. <i>Трубавіна І.М.</i> .....	91
4.5. Опанування навичок конструктивного вирішення конфліктів серед дітей дошкільного віку. <i>Малєєв Д.В.</i> .....	97
4.6. Складні життєві ситуації та особливості поведінки молоді ПТНЗ при виникненні негативних ситуацій. <i>Казарінова Ю.В.</i> .....	102

<b>Розділ 5. Базові практичні навички медіації, техніки Кола .....</b>	<b>107</b>
5.1. Формування комунікативних навичок медіатора. <i>Андрєєнкова В.Л., Лунченко Н.В.</i> .....	108
5.2. Формування стресостійкості медіатора. <i>Лунченко Н.В.</i> .....	115
5.3. Практика медіації. <i>Андрєєнкова В.Л., Лунченко Н.В.</i> .....	117
5.4. Техніка Кола. <i>Дацко О.В, Мараховська Т.А.</i> .....	124
5.5. Особливості проведення Кіл з учнями. <i>Полозюк Ю.М.</i> .....	129
<b>Розділ 6. Практика впровадження медіації, техніки Кола .....</b>	<b>133</b>
6.1. Результати проекту «Розбудова миру, профілактика і розв’язання конфлікту з використанням медіації в групах та громадах, які постраждали від конфлікту, особливо серед жінок та дівчат– ВПО» за підтримки Посольства Великої Британії в Україні. <i>Черпаха К.В.</i> .....	134
6.2. З досвіду організації роботи обласного центру медіації в системі післядипломної освіти. <i>Войцях Т.В.</i> .....	136
6.3. Особливості впровадження медіаційної практики в освітньому просторі міського центру практичної психології. <i>Кайоткіна Т.А., Полозюк Ю.М.</i> .....	140
6.4. Центр медіації в ПТНЗ як інструмент соціально-психологічної та педагогічної підтримки молоді. <i>Юденкова О.П.</i> .....	143
6.5. Психолого-педагогічне забезпечення інноваційної діяльності в ПТНЗ за підтримки центру медіації. <i>Макаров В.А.</i> .....	146
6.6. Досягнення і труднощі впровадження медіації в громаді. <i>Соловійова Т.О.</i> .....	148
6.7. З досвіду впровадження медіації в загальноосвітньому навчальному закладі, інтернатному навчальному закладі, центрі дитячої та юнацької творчості. <i>Зьома Н.О., Демчук С.В., Діброва Л.В., Козунова Ю.Є.</i> .....	152
<b>Розділ 7. Навчальна програма та спецкурс для підвищення кваліфікації педагогічних працівників з проблеми «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні» .....</b>	<b>157</b>
<b>Розділ 8. Методичні розробки (на диску)</b>	
8.1. Заняття для учнів 5–7 класів «Протидія булінгу в дитячому середовищі». <i>Андрєєнкова В.Л.</i>	
8.2. Заняття для учнів 8–11 класів «Протидія булінгу в дитячому середовищі». <i>Андрєєнкова В.Л.</i>	
8.3. Заняття для учнів 7–11 класів «Запобігання насильству над дітьми». <i>Андрєєнкова В.Л.</i>	
8.4. Заняття для учнів 7–11 класів «Конфлікт. Вирішення конфлікту мирним шляхом». <i>Андрєєнкова В.Л.</i>	
8.5. Заняття з елементами тренінгу для учнів 7–9 класів «Профілактика конфліктів у соціальних мережах». <i>Матвійчук М.М.</i>	
8.6. Квест для учнів 4–6 класів «Подоласмо конфлікти дружньою командою». <i>Дунай О.М.</i>	
8.7. Заняття з елементами тренінгу для учнів «Конфлікти і шляхи їх подолання». <i>Олексенко С.О.</i>	

- 8.8. Тренінг для педагогів з елементами методики Кола  
«Розвиток умінь безконфліктного спілкування.  
Роль педагога в процесі миробудування». *Зубченко О.А*
- 8.9. Тренінг для педагогів «Вирішення конфліктів мирним шляхом.  
Конфлікти в навчальному закладі». *Андрєєнкова В.Л.*
- 8.10. Тренінг для педагогів «Вирішення конфліктів мирним шляхом». *Андрєєнкова В.Л.*
- 8.11. Тренінг для педагогів «Відновлювальна комунікація». *Андрєєнкова В.Л., Лунченко Н.В.*
- 8.12. Тренінг для педагогів «Миробудування та гендерні аспекти безпеки.  
Роль педагогічних працівників». *Андрєєнкова В.Л.*
- 8.13. Тренінгове заняття для батьків «Інструменти для аналізу конфліктів. Вироблення навичок  
безконфліктного спілкування». *Мараховська Т.А.*
- 8.14. Методичні рекомендації з проведення Кіл.  
*Дацко О.В., Мараховська Т.А., Андрєєнкова В.Л.*
- 8.15. Вправи на зняття агресивності та інших негативних проявів. *Мостовий А.В.*
- 8.16. Методичні рекомендації до використання навчального анімаційного фільму  
«Конфлікт + Медіатор = Порозуміння». *Войцях Т.В.*
- 8.17. На допомогу медіатору
  - Вступне слово медіатора
  - Сценарій медіатора
  - Згода на участь у процедурі медіації
  - Угода за результатами медіації
  - Бланк самооцінки медіатора
  - Оціночна анкета проведення медіації
  - Оціночна анкета проведення Кола
  - Бланк попередньої зустрічі медіації
- 8.18. Навчальна програма «Базові навички медіатора в навчальному закладі та громаді.  
Забезпечення участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні».  
*Андрєєнкова В.Л., Дацко О.В., Лунченко Н.В., Мараховська Т.А.*
- 8.19. Тренінг для учнів «Навички миробудування і безконфліктного спілкування учнів».  
*Дацко О.В.*
- 8.20. Методичний бюлетень «Медіація в ПТНЗ: досвід, що базується на позитивному спілкуванні».  
*З досвіду ДНЗ «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій», м. Дніпро*
- 8.21. Анімаційний фільм «Конфлікт + Медіатор = Порозуміння»  
Автори сценарію: *М.М. Матвійчук, Т.В. Войцях.*  
Художники-аніматори: *Кулик Б., Саранчук М., Войцях В.* Оператор: *Радько В.*
- 8.22. Відеоролик «Медіація – інструмент вирішення конфліктів у молодіжному середовищі ПТНЗ».  
*ДНЗ «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій», м. Дніпро*
- 8.23. Буклет «Медіація»

**Словник термінів**..... 186

**Інформація про авторів, редакторів та упорядників** ..... 190

## Замість вступу

24 лютого 2016 року Кабінет Міністрів України затвердив Національний план дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН «Жінки, мир, безпека» до 2020 року<sup>1</sup>. Понад 60 країн-членів ООН мають національні плани дій щодо впровадження цієї резолюції. Особливість українського плану в тому, що вперше в історії його було розроблено та затверджено під час воєнної агресії, а не в мирний чи постконфліктний час.

Робота над Національним планом дій «Жінки, мир, безпека» з імплементації положень Резолюції РБ ООН 1325 відбувалася в тісній співпраці з організаціями громадянського суспільства, які ще на початку 2014 року ініціювали його створення. На виконання Національного плану дій необхідно розробити обласні та галузеві плани, виділити відповідні кошти, залучити громадські та міжнародні організації. Так, відповідно до Плану, громадські організації залучено до виконання 36 з 49 заходів. ГО «Ла Страда – Україна» вже розробила такий план і почала роботу з його втілення<sup>2</sup>.

Резолюцію Ради Безпеки ООН 1325 прийнято у жовтні 2000 року. Це був перший документ, у якому визнавалося, що під час збройних конфліктів жінки потребують спеціального захисту. В той же час, резолюція закликала просувати жінок як спеціальних представниць, дипломатів, учасниць перемовин для того, щоб вони були присутні за офіційними столами перемовин щодо встановлення миру і репрезентували під час таких перемовин інтереси та потреби жінок.

Чому виникла необхідність приймати резолюцію? Тому що важливо було перевести у сферу політики та практичних дій розуміння того, що жінки непропорційно страждають від воєнних конфліктів та їхніх наслідків, а також їх непропорційно недостатньо залучено до процесів прийняття рішень та проведення прав жінок персоналу миротворчих та гуманітарних місій, на необхідності утримувати спеціальні табори для внутрішньо переміщених осіб та біженців як гуманітарні й цивільні установи, організовувати їхню роботу таким чином, щоб виключати факти ґендерно зумовленого насильства. Резолюція також передбачає проведення консультацій з жіночими організаціями та групами щодо їх включення у процес постконфліктної реабілітації та примирення.

Ситуація, яка була до прийняття резолюції, на глобальному рівні наразі кардинально не змінилася. За даними Глобального дослідження щодо впровадження резолюції 1325 «Preventing Conflict, Transforming Justice, Securing the Peace»<sup>3</sup>, протягом 1990–2010 років у світі було підписано 585 мирних договорів, і лише в 92 з них було згадано жінок: у 17 – безпосередньо згадано сексуальне насильство; до 16 договорів включено положення про права жінок; у 13 – передбачено посилення жінок як умову реалізації договору; в 9 договорах пропонувалися квоти або резервування місць для жінок в органах виконавчої та законодавчої влади; у 8 – згадано про необхідність посилення жіночих організацій та інфраструктури, яка служить жіночим потребам; у 7 договорах вказано специфічні механізми, завдяки яким можна зменшити рівень насильства щодо жінок, а також включення жінок і дівчат у процес демобілізації, роззброєння та реінтеграції; у 5 договорах ідеться про необхідність

<sup>1</sup> Про затвердження Національного плану дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2020 року. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2016 р. № 113-р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/113-2016-%D1%80>.

<sup>2</sup> План ГО «Ла Страда-Україна» на виконання Національного плану дій «Жінки, мир, безпека» можна знайти за посиланням: [http://la-strada.org.ua/ucp\\_mod\\_news\\_list\\_show\\_577.html](http://la-strada.org.ua/ucp_mod_news_list_show_577.html)

<sup>3</sup> Глобальне дослідження було представлено Раді Безпеки ООН Генеральним Секретарем ООН у жовтні 2015 р. Дослідження підготовлено групою експертів, керівником якої була Радика Кумарасвами, колишня Спеціальна доповідачка Ради Безпеки ООН з питань дітей у воєнних конфліктах. До групи експертів входило 15 обраних осіб – представники керівництва ООН, дипломати, дослідники, практики з різних куточків світу. Координацію підготовки цього дослідження здійснювала Програма «ООН-Жінки».

Основою миробудування, розв'язання конфлікту є діалог, а ефективним інструментом – медіація.

участі жінок у діяльності поліції та реформування поліції з орієнтацією на потреби жінок; у 4 договорах – про необхідність участі жінок у системах правосуддя. Таким чином, лобювання участі жінок на всіх етапах ведення мирних перемовин, профілактики та розв'язання конфліктів залишаються актуальними і після 15 років прийняття резолюції 1325.

**Переговори. Відновлення миру. Розв'язання конфліктів. Жінки мають відігравати і важливу роль у миробудуванні, відновленні миру, залучатися до розв'язання конфліктів на різних стадіях.**

Особливо важливою є роль жінок у громадах. А для цього необхідно опановувати навички розв'язання конфліктів. Основою миробудування, розв'язання конфлікту є діалог, а ефективним інструментом – медіація.

На важливості її застосування наголошується і в **Національному плані дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325.**

*Так, серед заходів Національного плану визначено, зокрема:*

- розроблення навчальних програм із впровадження резолюції Ради Безпеки ООН 1325, гендерних аспектів вимушеного переселення, роззброєння, медіації, демобілізації, реінтеграції, доступу до правосуддя з метою їх подальшого включення до навчальних планів вищих навчальних закладів системи безпеки та оборони, а також до програм курсів підвищення кваліфікації;
- проведення навчань для посадових осіб місцевого самоврядування та державних службовців з питань реалізації резолюції Ради Безпеки ООН 1325, зокрема щодо профілактики та врегулювання конфліктів, порядку взаємодії з надання допомоги постраждалим;
- проведення тренінгів з теорії і практики встановлення миру, примирення та участі у миротворчих процесах для жінок, які залучаються до проведення безпосередніх заходів урегулювання конфліктних та кризових ситуацій, участі у складі миротворчого персоналу та контингенту, переговорних процесів тощо;
- залучення дівчат та жінок до налагодження діалогу та – в разі потреби – вирішення конфліктів на рівні територіальних громад, особливо тих, які приймають внутрішньо переміщених осіб<sup>4</sup>.

Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і розв'язання конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект» є першим з зазначеної тематики в Україні. Він безпосередньо пов'язаний з реалізацією Національного плану дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 і відповідає сучасним потребам соціальної та соціально-педагогічної роботи. Посібник увібрав багато теоретичної, практичної інформації, методичних порад з профілактики, вирішення конфліктів мирним шляхом і запровадження медіації та відновних практик у навчальному закладі. Застосування на практиці запропонованих технік, методичного інструментарію дозволить ефективно запобігти проявам насильства та мінімізувати їх як у громадах, так і в дитячому середовищі. Практичну спрямованість мають апробовані програми занять і тренінгів, вправи з окресленої тематики, які подано в сьомому та восьмому розділах посібника. Частина цих матеріалів розроблено та апробовано в рамках проекту «Розбудова миру, профілактика і розв'язання конфлікту

<sup>4</sup> Про затвердження Національного плану дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2020 року. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2016 р. № 113-р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/113-2016-%D1%80>.



з використанням медіації в групах та громадах, які постраждали від конфлікту, особливо серед жінок та дівчат – ВПО», який ГО «Ла Страда – Україна» реалізувала у співпраці з Міністерством освіти і науки України, Українським науково-методичним центром практичної психології і соціальної роботи Національної академії педагогічних наук України за підтримки Посольства Великої Британії в Україні. Завдяки проекту підготовлено 75 медіаторів з 14 областей України, які працювали для зміцнення потенціалу місцевих навчальних закладів та громад з медіації та вирішення конфліктів, застосовували отримані знання й навички в роботі з групами, що зазнали впливу збройного конфлікту, з особливим фокусом на жінок та дівчат з числа внутрішньо переміщених осіб.

*Миробудування – це складний і тривалий процес, який потрібно вивчати і опановувати. Він починається не з закінчення війни, а набагато раніше і продовжується після підписання мирної угоди. Прагнучи миру, необхідно робити все можливе для його встановлення, в тому числі, активізуючи потенціал жінок – вчителів, соціальних працівників, педагогів, активісток та активістів громадських організацій та волонтерів.*

Сподіваємося, що цей навчальний посібник буде суттєвою допомогою в такій роботі!

*Левченко К.Б.,  
доктор юридичних наук,  
кандидат філософських наук, професор,  
президент ГО «Ла Страда – Україна»*

## **Актуальні напрями соціально-педагогічної і психологічної роботи з профілактики насильства і конфліктів в учнівському середовищі**

Розбудова миру, миробудування, профілактика різноманітних конфліктів починається у свідомості людини, кожної конкретної особистості і перетворюється на суспільну тенденцію тільки тоді, коли ці ідеї набувають масовості, стають громадським рухом, практикою суспільної поведінки, громадською думкою. Етичні засади професійної діяльності практичного психолога не тільки передбачають, а виступають необхідною умовою, вихідним принципом мирне розв'язання конфліктів на рівні «людина-людина», «особистість-суспільство», «соціальна група». Ненасильницька взаємодія між людьми є основою гуманістичної психології і ґрунтується на повазі до іншого, розумінні та безумовному прийнятті своєрідності життєвої позиції іншої особи. Саме на таких засадах здійснюють свої професійні функції працівники психологічної служби системи освіти – практичні психологи і соціальні педагоги.

Сьогодні психологічна служба системи освіти є найбільш розгалуженою і найбільш потужною службою психологічної допомоги населенню з усіх державних служб подібного типу. Станом на червень 2016 року у психологічній службі налічувалось 22 616 працівників. Серед них 14 780 – практичні психологи навчальних закладів, 7 054 – соціальні педагоги, 782 – працівники районних (міських), обласних центрів психологічної служби та методисти методкабінетів відповідного рівня. У 2015/2016 навчальному році зменшилась кількість практичних психологів (на 52 особи в порівнянні з попереднім н.р.) та методистів обласного, районного (міського) рівнів (на 44 особи).

Щодо забезпеченості навчальних закладів працівниками психологічної служби (у ставках), то на кінець 2015/2016 н.р. загалом по країні всі типи навчальних закладів забезпечено практичними психологами на 57,33%. Показник забезпеченості навчальних закладів соціальними педагогами становить 48,45%.



Суттєвою проблемою залишається значний дефіцит ставок практичних психологів і соціальних педагогів відносно затверджених нормативів чисельності. Особливо гостро він відчувається в закладах освіти, розташованих у сільській та гірській місцевості. Так, наприклад, якщо в містах відсоток забезпечення практичними психологами навчальних закладів становить в середньому по Україні 70-80%, то в сільській місцевості – лише від 20% до 40%. Найнижчі показники забезпеченості практичними психологами навчальних закладів у сільській місцевості мають Черкаська, Житомирська, Вінницька області (47–46%), Херсонська і Тернопільська області (40%); соціальними педагогами – Львівська (37,2%), Миколаївська (32%), Закарпатська (31%), Донецька і Тернопільська області (26,1% та 23,6% відповідно).

Найвищі показники забезпеченості навчальних закладів практичними психологами мають місто Київ (84,2%), Івано-Франківська (82,7%), Сумська (76,8%), Рівненська і Чернівецька області (по 68,6%). Лідерами з забезпеченості соціальними педагогами є Черкаська область (73,8%), м. Київ (70,1%), Київська та Івано-Франківська області (69,8% та 68,7%).

Останніми роками спостерігається позитивна тенденція щодо збільшення посад працівників психологічної служби в дошкільних навчальних закладах комбінованого та компенсуючого типів, спеціальних школах (інтернатах) відповідно до нормативів чисельності. Так, у ДНЗ компенсуючого, комбінованого та інтернатного типів, центрах розвитку дитини забезпеченість практичними психологами становить 73,88%, а соціальними педагогами – 52,68% (у містах відповідно – 76,14% і 60,1%, у сільській місцевості – 32,83% і 32,89%). У школах-інтернатах для дітей, які потребують корекції фізичного та розумового розвитку, соціальної допомоги, санаторних школах, школах соціальної реабілітації, загальна забезпеченість практичними психологами становить 96,35%, а соціальними педагогами – 61,63%.

Варто відзначити позитивні тенденції в забезпеченості працівниками психологічної служби закладів професійно-технічної освіти. Забезпеченість ставками практичних психологів міських ПТНЗ у 2015/2016 навчальному році склала по системі загалом 80,1%, а сільських – 62,4%. Забезпеченість соціальними педагогами дещо нижча: у міських ПТНЗ – 53,5%, у сільських – 32,1%.

За інформацією з областей, впродовж 2015/2016 н.р. до працівників служби надійшло 3 014 130 звернень, що становить в середньому 13,8 звернення на 1 працівника за місяць.

Серед питань, з якими батьки зверталися до практичних психологів, найбільш частими є: проблема стосунків дитини з однолітками та адаптація до нового колективу (21,07%), готовність до навчання і труднощі в навчанні (18,77%), вікові та індивідуальні особливості розвитку, проблеми самооцінки дитини (8,76%). Батьки зверталися до соціальних педагогів з питань допомоги дітям та сім'ям у СЖО (34,86%), проблеми стосунків дитини з однолітками та адаптації до нового колективу (11,16%), профілактики шкідливих звичок, проблем залежностей та формування навичок здорового способу життя (8,25%).

Основними причинами звернень педагогів до практичних психологів є: питання, пов'язані з асоціальними проявами в поведінці учнів (13,36%), готовність до навчання і труднощі в навчанні (11,68%), вікові та індивідуальні особливості розвитку, проблеми самооцінки дитини (11,25%). Основними проблемами звернень педагогів до соціальних педагогів є: питання допомоги дітям та сім'ям у СЖО (26,21%), питання, пов'язані з асоціальними проявами в поведінці учнів (13,65%), та психологічний клімат педагогічного колективу (10,11%).

Перші позиції серед звернень учнів (студентів) до практичних психологів посідають: проблема самовдосконалення, розвитку власних здібностей та компетенцій (21,65%), проблема професійного самовизначення (12,47%) та проблема стосунків з однолітками (12,41%). Щодо звернень до

соціальних педагогів, то найбільш актуальними проблемами тут є: проблема самовдосконалення, розвитку власних здібностей та компетенцій (22,84%), питання допомоги дітям та сім'ям у СЖО (12,40%) та проблема професійного самовизначення (11,20%).

Громадські організації та державні установи найчастіше звертаються до фахівців психологічної служби з таких питань: питання допомоги дітям та сім'ям у СЖО (51,04%), проблема професійного самовизначення (13,58%), проблема самовдосконалення, розвитку здібностей та компетенцій учнів (12,6%).

Українським науково-методичним центром практичної психології і соціальної роботи НАПН України в березні 2016 р. здійснено всеукраїнський моніторинг «Діяльність працівників психологічної служби з надання допомоги постраждалим внаслідок окупації Криму і бойових дій на Сході України».

За даними моніторингу, найбільша кількість психологів та соціальних педагогів (понад 40% працівників служби) зосередила свою увагу на роботі з дітьми і сім'ями учасників АТО. До роботи з дітьми – внутрішньо переміщеними особами – залучено понад 33% працівників, до роботи з батьками ВПО – понад 30% працівників.

Основними цільовими групами цього року стали: діти і сім'ї учасників АТО – понад 48 тисяч осіб, або 33,1% від загальної кількості тих, хто звернувся по допомогу; учні та студенти – ВПО – понад 43 тисячі осіб (29,7%); батьки учнів ВПО – майже 31 тисяча осіб (21,2%).

Загальна кількість осіб, які отримали допомогу від практичних психологів і соціальних педагогів психологічної служби системи освіти, склала понад 145 тисяч. На перше місце цього року вийшли проблеми роботи з дітьми і сім'ями учасників АТО; минулого року найбільш актуальними були проблеми адаптації переселених.

Війна на Сході України стала для всіх великим психотравматичним фактором, і зокрема дітей, насамперед тих, що перебували чи досі перебувають безпосередньо в зоні бойових дій. У цієї категорії дітей виникають різноманітні варіанти розладів адаптації, фобії, агресивні та аутоагресивні прояви в поведінці. Зростає кількість випадків насильства над дітьми, яке є серйозним порушенням їхніх прав і може мати довготривалі й руйнівні наслідки на все життя. Практично в кожному класі є учні, які стають об'єктами глузувань та знущань. Більшість серед них – дівчатка.

Значного поширення серед молоді набуває сьогодні таке явище, як булінг. Найчастіше булінг відбувається в місцях, де контроль з боку дорослих менший або відсутній взагалі. Це можуть бути: ідальні, сходи, коридори, вбиральні, роздягальні, спортивні майданчики.

Булінг – явище, більш характерне для загальноосвітніх шкіл, професійно-технічних навчальних закладів, де учні об'єднані формально (за віковим принципом), і менш характерне для позашкільних навчальних закладів (музичних, художніх, спортивних шкіл тощо), де діти об'єднані спільними інтересами. Сьогодні набирає обертів кібербулінг – цькування за допомогою мобільних телефонів, Інтернету.

У грудні 2015 року нами було проведено всеукраїнський моніторинг «Молодь і протиправна поведінка». Загальна кількість респондентів становила 10 743 особи (учні 9–11 класів, ПТНЗ, ВНЗ I-II рівнів акредитації), з них учнів міст – 8 140, сіл/селищ – 2 603 відповідно. Всього було опитано 5 352 хлопці і 5 391 дівчину.

Так, на запитання: «Як Ви вважаєте, чи зросла кількість правопорушень і злочинів у зв'язку зі збройним конфліктом на Сході країни?» – 71% відповіли ствердно, 10% заперечили цю тезу, а 19% не визначилися з відповіддю.

Разом з тим, 77% опитаних заперечили наявність у класі (групі) дітей з внутрішньо переміщених сімей.

Аналіз результатів переконано вказує на неоднозначність позиції місцевого населення щодо переміщених сімей. Зокрема, 32% опитаних дітей висловилися проти допомоги переміщеним особам, 46% – не визначилися. Таким чином, лише 22% визнають категорію переміщених як особливу в частині допомоги та підтримки.

Отримані дані вказують на необхідність розробки і впровадження програм профілактики явищ булінгу, дискримінації, жорстокості. Зокрема, 39% учнів та студентів підтвердили зростання вказаного показника, 38% – не визначилися. Таким чином, питання психосоціального супроводу дітей з внутрішньо переміщених сімей має стати пріоритетним у роботі вихователів, класних керівників, практичних психологів та соціальних педагогів.

Наведені дані свідчать про надзвичайну актуальність роботи з миробудування, профілактики насильства і конфліктів в учнівському середовищі. Впевнений, що працівники психологічної служби, педагоги, волонтери, представники громадськості зможуть суттєво покращити роботу з учнями, педагогами і батьками в цьому напрямі.

*Панок В.Г.,  
директор Українського науково-методичного центру  
практичної психології і соціальної роботи  
НАПН України, доктор психологічних наук, професор*



РОЗДІЛ 1.

# МИРОБУДУВАННЯ. ОСНОВНІ АСПЕКТИ РІВНОЇ УЧАСТІ



### 1.1. Конфлікти, ґендерно зумовлене насильство, миробудування та медіація. Роль жінок

Україна переживає глибоку конфліктну ситуацію, зумовлену насамперед зовнішніми факторами, але й не позбавлену внутрішніх суперечностей. Сьогоднішній стан описується термінами «воєнна агресія», «анексія частини території», «воєнні дії», «окупація частини території країни», «терористична діяльність збройних військових формувань». Конфліктна ситуація в країні поглиблюється соціально-економічною кризою, необхідністю термінового реформування багатьох сфер соціального та економічного життя, ідеологічними коливаннями еліти й частини населення, інформаційною війною тощо.

Воєнні конфлікти – це найяскравіший прояв насильницьких дій та насильства, які завжди мають ґендерне забарвлення: війна впливає на жінок і чоловіків по-різному.

Будь-який соціальний конфлікт, в тому числі збройний, впливає на стан взаємостосунків у суспільстві. Це стосується насамперед соціальних груп та людей, які безпосередньо на собі зазнали наслідків конфлікту. До них відносяться внутрішньо переміщені особи (ВПО), сім'ї, які зазнали втрат внаслідок російської агресії, які живуть на території проведення антитерористичної операції або на окупованій території. Проте конфлікт впливає на ширші групи населення, наприклад, на мешканців територій, до яких прибула значна кількість ВПО. Тож фактично більшість населення країни зазнала на собі негативного психологічного чи економічного впливу конфлікту.

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

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

*Причини існування та поширення насильства укорінюються як на рівні традицій, культурних практик, так і стереотипів поведінки, мислення. Крім того, чинники посилення насильства потрібно шукати в невмінні вирішувати мирним шляхом будь-які конфлікти чи суперечності.*

Отже, погіршення соціальної та економічної ситуації багатьох українських сімей на тлі економічної кризи та воєнних дій стають вагомим негативним внеском у поширеність насильства в суспільстві.

*Насильство має багато видів, і серед них – домашнє насильство та насильство за ознакою статі (ґендерно зумовлене насильство), насамперед насильство проти жінок та дівчат (сексуальне насильство, булінг, насильство у збройних конфліктах та постконфліктних ситуаціях, насильство в інституційному середовищі за ознакою статі, наприклад в інтернатах, навчальних закладах тощо)<sup>5</sup>.*

<sup>5</sup> У Конвенції Ради Європи № 210 про попередження домашнього насильства та насильства щодо жінок та боротьбу із цими явищами поняття «насильство стосовно жінок» визначається як порушення прав людини й форма дискримінації стосовно жінок і стосується всіх актів насильства стосовно жінок за ґендерною ознакою, результатом яких є або можуть бути фізична, сексуальна, психологічна або економічна шкода чи страждання стосовно жінок, у тому числі погрози таких дій, примус або свавільне позбавлення волі, незалежно від того, чи відбувається це в публічному або приватному житті (1). Законом України «Про попередження насильства в сім'ї» визначено поняття «насильство в сім'ї» та його види. Так, «насильство в сім'ї – будь-які умисні дії фізичного, сексуального, психологічного чи економічного спрямування одного члена сім'ї по відношенню до іншого члена сім'ї, якщо ці дії порушують конституційні права і свободи члена сім'ї як людини та громадянина і наносять йому моральну шкоду, шкоду його фізичному чи психічному здоров'ю» (2). Знання визначень понять, умінь виявляти та розрізняти види і прояви насильства необхідні для фахівців, у тому числі соціальних та педагогічних працівників, юристів, активістів громадських організацій тощо.

Оскільки конфлікти в суспільстві призводять до зростання рівня насильства, такий висновок стосується й гендерно зумовленого насильства. Так, якщо в 2012-2013 роках щорічно органи внутрішніх справ фіксували 130-150 тисяч звернень за фактами скоєння насильства в сім'ї, то в наступні роки цей рівень не зменшився, навіть якщо статистка МВС є іншою. Домашнє насильство, як і інші види гендерно зумовленого насильства, характеризуються високим ступенем латентності, і офіційні цифри говорять здебільшого про тенденції, а не масштаби явища.

Воєнні конфлікти – це найяскравіший прояв насильницьких дій та насильства, які завжди мають гендерне забарвлення: війна впливає на жінок і чоловіків по-різному. Жінки більш вразливі під час війни і мають особливі потреби. Документування фактів порушень прав людини дають підстави стверджувати, що стать людини може використовуватися як інструмент тиску та залякування. Гендерні відмінності стають передумовою для психологічного насильства. Відомі факти, коли найманці використовували жінок у збройних протистояннях як «живий щит» для прикриття. Для них дискримінація за ознакою статі, приниження жінок, сексизм стає частиною ідеології.

**Мир не прийде сам. Його потрібно будувати і плекати. Конфлікти не знищуються самі по собі. Їх потрібно унеможливлювати і розв'язувати.**

Міжнародний досвід конфліктів у різних частинах світу, свідчить, що вразливість жінок та дітей спостерігається не лише в конфліктний період, але після його завершення (3, 4). При цьому в кожній країні (Югославія, Косово, Грузія, Руанда, Малі, Сирія тощо) є свої особливості. Тож ситуацію в

Україні не можна описувати, посилаючись на досвід інших країн. Спільним в усіх цих ситуаціях є те, що війна актуалізує тематику гендерного насильства.

Великою (понад 1 778 000 осіб<sup>6</sup>) групою людей в Україні, що потребують допомоги, є внутрішньо переміщені особи<sup>7</sup>. Більшість серед них – жінки і діти. Залишаючи будинки, квартири та майно, люди йдуть туди, де не вибухають снаряди і не рвуться гранати, де можна знайти мир і тишу, дах над головою, роботу, засоби для існування, пристосуватися до нових умов життя, нового соціального та культурного оточення, нового міста чи селища, де багато що є незнайомим. Потрібно подолати страх, невіру, розпач, депресію та агресію, щоб продовжувати своє життя в нових умовах.

*Аналіз дзвінків, які надходять на Національну дитячу «гарячу» лінію та Національну «гарячу» лінію з протидії домашньому насильству, торгівлі людьми та гендерній дискримінації, що працюють в ГО «Ла Страда – Україна», свідчить, що внутрішньо переміщені особи стикаються з цілою низкою проблем, які мають вирішуватися в тісній взаємодії всіх відповідальних державних структур, громадських організацій та громади.*

Зокрема, це проблеми належних умов проживання, відвідування дітьми шкіл та дитячих садків, участі у ЗНО та вступу до вищих навчальних закладів, отримання медичної допомоги, соціальних виплат для матерів та дітей, пенсій та інших соціальних виплат, права власності на майно тощо.

Багато з перелічених проблем має гендерне забарвлення, впливає на гендерні ролі, їх розподіл та зміни, а оскільки їх вирішення ускладнено, це призводить до конфліктів, у тому числі гендерно зумовлених. Варто зауважити, що в абсолютній більшості випадків учасники та постраждалі навіть не підозрюють про те, що **всередині конфлікту лежать гендерні стереотипи, дискримінація або насильство.**

<sup>6</sup> Станом на 11 липня 2016 року (за даними Міністерства соціальної політики України).

<sup>7</sup> Станом на 11 липня 2016 року (за даними Міністерства соціальної політики України).



Тому, працюючи з сім'ями та дітьми, особливо з уразливих груп, дуже важливо розуміти питання, пов'язані з проявами насильства в суспільстві, в сім'ї, в дитячому середовищі, щоб педагогічними заходами та прийомами зменшувати його прояви та вплив, вміти втрутитися в ситуації для знаходження ненасильницького вирішення конфлікту. Наслідки від пережитого насильства мають довготривалий ефект.

Тож необхідність приділення більшої уваги протидії гендерно зумовленому насильству, визначається низкою чинників: 1) у ситуації конфлікту зростає рівень насильства в суспільстві; 2) війна по-різному відбивається на чоловіках та жінках; 3) чоловіки та жінки по-різному залучаються до конфлікту; 5) з'являються нові прояви насильства, зумовлені війною; 6) війна сама по собі несе насильство.

Окрім названих вище шести чинників, які здебільшого описують ситуації, коли жінки є стороною конфлікту, варто враховувати, що досить велика частина жінок не є пасивними спостерігачами за подіями, що відбуваються в країні, а виконують активні функції – служать у Збройних силах, правоохоронних органах, добровольчих батальйонах, беручи безпосередню участь в антитерористичній операції. Жінки становлять більшість волонтерських груп та організацій, надаючи допомогу як військовим, так і громадянам, які залишилися на тимчасово окупованій території, а також внутрішньо переміщеним особам. Тож особливої підтримки можуть потребувати волонтерки, жінки-правозахисниці, учасниці протестних акцій, у тому числі ті, які перебувають на тимчасово окупованих територіях.

Важливість привернення уваги до проблематики гендерно зумовленого насильства підтверджується спеціальними документами міжнародних організацій: резолюцією Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» (2000 р.) та Рекомендацією № 30 до Конвенції ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок.

Так, у резолюції Ради Безпеки ООН наголошується на занепокоєності тим, що цивільне населення, особливо жінки та діти, становлять більшість серед тих, на кому негативно відбиваються збройні конфлікти. В ній також міститься заклик до керівництва держав використовувати підхід, який базується на врахуванні особливих потреб жінок та дівчат у питаннях реінтеграції, реабілітації та постконфліктного відновлення. Обидва документи підкреслюють зв'язок між збройними конфліктами і насильством по відношенню до жінок та вимагають від держав рішучих дій для припинення насильницьких практик.

Окрім резолюції Ради Безпеки ООН 1325, після 2000 року було ще прийнято низку пов'язаних із нею резолюцій, спрямованих на посилення її впровадження, якими пропонувалися різноманітні механізми для цього і які отримали назву «сестринські» резолюції:

Резолюція РБ ООН **1820 (2008 р.)** наголошувала на посиленні попередження гендерно зумовленого насильства, превенції випадків насильства, які скоюють представники сил з підтримання миру (військові), зобов'язувала Генерального Секретаря ООН презентувати щорічні звіти щодо імплементації резолюції 1325.

У Резолюції РБ ООН **1888 (2009 р.)** йдеться про призначення Спеціального Представника з питань сексуального насильства під час збройних конфліктів, створення до 2011 р. експертної групи, яка б могла працювати над зменшенням гендерно зумовленого насильства, щорічні звіти визнано обов'язковими.

Резолюцією РБ ООН **1889 (2009 р.)** Генеральному Секретареві ООН доручено розробити Стратегію та глобальні індикатори щодо імплементації положень резолюції РБ ООН 1325.

У Резолюції РБ ООН 2106 (2013 р.) ще раз наголошувалось на необхідності швидкого реагування на випадки сексуального насильства в умовах збройних конфліктів, йшлося про створення спеціальних фондів та реабілітаційних програм для постраждалих від насильства. Підкреслювалась спеціальна роль гендерних радників, міжнародних та громадських організацій у реабілітації та превенції.

Резолюція РБ ООН 2122 (2013 р.) наголошує на важливості проведенні регулярних консультацій з жіночими організаціями, спеціальній фінансовій підтримці жіночих ініціатив, активній та рівній участі жінок у процесах виборів. Вона також зобов'язала Генерального Секретаря ООН представити в 2015 році Глобальне дослідження щодо впливу резолюції 1325.

Відзначаючи 15-ту річницю резолюції 1325, Рада Безпеки ООН прийняла нову резолюцію 2242, присвячену питанням відповідальності та участі чоловіків і хлопців у залученні жінок до вирішення питань встановлення миру та безпеки, партнерства з жіночими організаціями.

24 лютого 2016 року Кабінет Міністрів України затвердив Національний план дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН «Жінки, мир, безпека» до 2020 року.

**Національний план дій містить десять основних завдань, для досягнення яких заплановано конкретні заходи:**

1. Оцінка впливу конфліктів на національну систему забезпечення прав людини, зокрема щодо захисту, надання допомоги та реабілітації постраждалих від гендерно зумовленого насильства, участі жінок у встановленні миру та запобіганні конфліктам.
2. Оцінка впливу кризи на інфраструктуру, організацію та функціонування системи надання послуг.
3. Координація діяльності суб'єктів взаємодії, які працюють над впровадженням резолюції Ради Безпеки ООН 1325.
4. Організація фахової підготовки кадрів.
5. Розширення участі жінок у розбудові та встановленні миру, формуванні культури миру.
6. Підвищення обізнаності населення з питань безпечної поведінки під час перебування в районі проведення антитерористичної операції, населеному пункті, розташованому на лінії зіткнення, та на тимчасово окупованих територіях.
7. Запобігання та протидія насильству щодо жінок.
8. Удосконалення системи захисту жінок і дівчат, які постраждали від конфліктів (ідентифікація, створення системи допомоги, інформування про допомогу).
9. Створення системи всебічної допомоги постраждалим від конфліктів.
10. Оцінка впливу та ефективності впровадження Національного плану дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2020 року.

*Мир не прийде сам. Його потрібно будувати і плекати. Конфлікти не зникають самі по собі. Їх потрібно унеможливити і розв'язувати. Насильство не зникне. Його потрібно уникати, опановувати ненасильницькі стосунки та взаємовідносини. Разом з цим – лобіювати участь жінок у процесах переговорів, бути активними в миробудуванні, як того вимагають не лише міжнародно-правові документи, а й саме життя.*

### Література

1. Конвенція Ради Європи про попередження насильства щодо жінок та домашнього насильства та боротьбу з цими явищами. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.coe.int/fr/web/stop-violence-against-women-ukraine/publications/project>.
2. Закон України «Про попередження насильства в сім'ї». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2789-14>.

3. General recommendation No. 30 on women in conflict prevention, conflict and post conflict situations to CEDAW. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CEDAW/GComments/CEDAW.C.CG.30.pdf>.

4. Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the involvement of children in armed conflict. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/OPACCR.aspx>.

5. Закон України від 22.11.2014 № 4490а-1 «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1706-18>.

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

7. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.02.2016 № 113-р. «Про затвердження Національного плану дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2020 року». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/113-2016-%D1%80>.

## 1.2. Мир. Безпека. І жінки?

**В ситуації збройних конфліктів жінки є постраждалими особами, захисницями, миротворцями та кривдницями.**

**Традиційні ґендерні стереотипи, які дуже живучі в суспільстві, визначають миробудування і захист Вітчизни як виключно чоловічу справу.**

Питання миру та безпеки є надзвичайно актуальними сьогодні не лише для України, а й для світу загалом. За даними дослідників, які вивчають процеси миробудування, у 2014 році зафіксовано найбільшу з часів холодної війни кількість жертв воєнних конфліктів. У 2000-х роках 90% збройних конфліктів відбулися в країнах повторно; кількість повторних конфліктів зростає кожне десятиліття, починаючи з 1960 р.

Конфлікти тісно пов'язані з жінками: жінки безпосередньо потерпають від їхніх наслідків, беруть активну участь у військових операціях, сприяють укладанню миру та його подальшому дотриманню, виступають агресорами. Іншими словами, в ситуації збройних конфліктів жінки є постраждалими особами, захисницями, миротворцями та кривдницями.

Аналіз досвіду багатьох країн, які пережили чи зараз перебувають у стані воєнного конфлікту, підтверджує, що часто жінки більше за чоловіків страждають від наслідків цих конфліктів. Вони становлять більшість населення, яке змушене переміщуватись, щоб знайти безпечніше місце проживання для себе, своїх дітей та рідних. На прикладі України бачимо, що 2/3 внутрішньо переміщених осіб – це жінки з дітьми. На новому місці жінки стикаються з необхідністю адаптуватися до інших (часто – гірших) умов проживання. Уся робота з догляду за дітьми, влаштування їх у навчальні заклади, пошук нового місця роботи та засобів існування також лягають на плечі жінок. Крім того, додається необхідність догляду за літніми батьками чи родичами. Внаслідок воєнних дій в Україні загинуло понад 9 000 осіб та понад 21 000 поранено. Жінки залишаються єдиними годувальницями у своїх сім'ях.

*Різно зросла кількість дзвінків від жінок на Національну «гарячу» лінію з попередження торгівлі людьми, домашнього насильства та ґендерної дискримінації: до початку воєнного конфлікту це було*

близько 50%, а у 2015 р. ця цифра склала 82,1%. Це також може свідчити про активну роль жінок у вирішенні повсякденних життєвих труднощів.

Жінки більше потерпають від випадків ґендерно зумовленого насильства, яке часто трапляється в умовах воєнного конфлікту і використовується в тому числі як засіб маніпулювання та погроз щодо місцевого населення. Збільшується рівень домашнього насильства в сім'ях демобілізованих.

*Варто зазначити, що участь жінок у збройному конфлікті як постраждалих часто визнається суспільством, тоді як роль жінок у миробудуванні ще потребує значних зусиль для надання жінкам можливостей реалізуватись у цій сфері.*

Традиційні ґендерні стереотипи, які дуже живучі в суспільстві, визначають миробудування і захист Вітчизни як виключно чоловічу справу: так, у засобах масової інформації жінки виступали героїнями тільки у 13% сюжетів на тему миру та безпеки, а в центрі подій зображалися тільки у 6% сюжетів. Незалежно від теми, тільки 4% історій зображали жінок лідерами в країнах, що перебувають у конфліктних та постконфліктних ситуаціях, і тільки 2% стосувалися проблематики ґендерної рівності, тобто рівноправності чоловіків та жінок.

**Проте останні дослідження чітко демонструють переваги участі жінок у процесах миротворення, а також вплив ситуації з ґендерною рівністю в країні на мир і безпеку.**

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

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

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

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

Жінкам більше розповідають про факти ґендерно зумовленого насильства, яке є наслідком збройного конфлікту. Постраждалі жінки (яких переважна більшість) скоріше це розкажуть спеціалістам-жінкам, ніж чоловікам. Дані з 40 країн засвідчують позитивне співвідношення між часткою жінок-поліцейських і готовністю жертв заявляти про сексуальне насильство. Жінки більше виступають на захист постраждалих від насильства.

Чим більше у жінок можливостей для реалізації свого потенціалу в суспільстві, тим менша ймовірність того, що держава розпочне війну проти іншої країни, матиме масштабне насильство і злочинність.

**Проте наразі жінок не допускають до прийняття рішень щодо миру і безпеки.**

Лише 2% медіаторів і посередників, 9% переговорників у воєнних конфліктах світу протягом 1992–2011 рр. – це жінки.

Лише 2% фінансування програм миру і безпеки йде на гендерну рівність або забезпечення прав та можливостей жінок.

У системі миротворчих місій ООН жінки є переважно допоміжним персоналом. У 2014 р. з приблизно 125 000 миротворців жінки становили 3% військового персоналу та 10% – поліцейського.

**Література**

1. Профілактика конфліктів, трансформація правосуддя, забезпечення миру. Глобальне дослідження впровадження резолюції 1325 Ради Безпеки ОБ'єднаних Націй: довідкова інформація. – США: ООН Жінки, 2015. – 9 с.

2. Preventing Conflict. Transforming Justice. Securing the Peace. A Global Study on the Implementation of the UN Security Council Resolution 1325. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://wps.un-women.org/~media/files/un%20women/wps/highlights/unw-global-study-1325-2015.pdf>.

3. М. О'Reilly. Why Women? Inclusive Security and Peaceful Societies. – Washington: Inclusive Security, 2015. – 15 р.

**1.3. Миробудування. Роль педагога**

ООН пропонує розв'язання конфліктів через застосування «4Р»: превентивної дипломатії, дотримання миру, миротворення й миробудування (*Preventive diplomacy, Peace-making, Peacekeeping, Peace-building*)<sup>8</sup>.

Вчитель втілює «модель» миротворця, і тому починати шлях до миробудування педагоги мають із себе.

Отже, що таке *миротворення*? На думку В.Ф. Заємського, миротворення (англ. *peacekeeping*) – це сукупність заходів, які вживаються в інтересах збереження і підтримання міжнародного миру та безпеки. Метою миротворення він називає підтримку дипломатичних зусиль заради досягнення політичного врегулювання конфлікту.

**Миротворення**, або примирення, заохочення до миру або встановлення миру (англ. *peace-making*) – це дипломатична діяльність, спрямована на те, щоб схилити ворогуючі сторони до згоди шляхом переговорів, використовуючи мирні засоби, передбачені у Главі VI Статуту ООН.

Італійський автор Джорджіо Джаймо дотримується точки зору, що **операції з підтримання миру** – це багатофункціональні операції, в яких неупереджені дії військових та поліцейських сил призначені для створення безпечного та спокійного середовища з метою полегшення зусиль різних цивільних елементів місії для створення самозабезпечуваного миру.

**Превентивна дипломатія** (англ. *preventive diplomacy*) – це дії, спрямовані на профілактику виникнення суперечок між сторонами, переростання наявних суперечок у конфлікти та обмеження масштабів конфліктів після їх виникнення.

<sup>8</sup> Їх визначено в «Порядку денному для миру», виданому колишнім Генеральним Секретарем ООН Бутросом-Бутросом-Галі 1992 року.

**Миробудування**, або постконфліктна відбудова миру (англ. *peace-building*) – дії з визначення та відновлення допоміжних структур для посилення та підтримки миру з метою запобігання повторенню конфлікту. Має виняткове значення після завершення конфлікту. Миробудування також включає зміцнення довіри і взаємодії між колишніми супротивниками з метою профілактики відновлення конфлікту.

У ситуації збройного конфлікту дуже важливим для українського суспільства є бажання і прагнення до встановлення миру. Не менш важливим є налагодження і підтримка взаєморозуміння та взаємоповаги, формування толерантного ставлення, вирішення конфліктів на різних рівнях ненасильницьким мирним шляхом.

*Педагоги навчальних закладів мають великий потенціал на шляху миробудування в країні та суспільстві. У своїй професійній діяльності вони впливають на формування світогляду учнів безпосередньо і на їхнє близьке оточення.*

Денніс Сандоле, доктор філософії, професор з міжнародних відносин та розв'язання конфліктів Інституту з розв'язання та аналізу конфліктів Університету Джорджа Мейсона, штат Вірджинія, США, бачить роль вчителя у заохочуванні учнів до процесу миробудування, тобто вчитель втілює «модель» миротворця, і тому *починати шлях до миробудування педагоги мають із себе*. Автор наголошує на необхідності спільного вирішення будь-якої проблеми у шкільному середовищі.

*Для подолання конфлікту в класі або навчальному закладі учасники навчально-виховного процесу повинні мати бажання бути миротворцями у своєму середовищі, тобто учні та педагоги повинні бути об'єднані спільною метою миробудування.*

**Якими повинні бути педагоги-миротворці?** Колін Гіббс (Gibbs, 2008), який очолює курс професійної перепідготовки викладачів в Оклендському технологічному університеті, переконаний, що викладання – це насамперед «випромінювання» готовності йти на контакт. Він стверджує, що справжні вчителі розуміють, що значить дбати про учнів, любити їх, співчувати їм, і вважає, що найкращі викладачі випромінюють турботу, любов і співчуття. Подолання смислових бар'єрів стає можливим, якщо педагог знає і бере до уваги психологію учня, враховує його інтереси, переконання, минулий досвід.

Австралійські конфліктологи Кет Кронін-Лемп і Рон Кронін-Лемп, говорячи про **«мирні школи»**, наголошують, що школам необхідно прийняти той факт, що саме вони можуть виявитися тими найважливішими місцями, де зберігаються і передаються найважливіші цінності та засади людських відносин: як виправляти заподіяну шкоду, як шанобливо ставитися один до одного, як проявляти емпатію, співчуття, як бути чесним і як вирішувати конфлікти. Необхідно, щоб люди, які працюють у школах, прийняли там методики і схеми робили таку передачу цінностей можливою і наявною. Головне в хорошій школі – це хороші стосунки.

Сподіватися, що досягти спокою та миру можна просто за наказом, – це все одно, що повісити портрет Ейнштейна над своїм ліжком у спальні та сподіватися, що одного ранку прокинешся таким самим геніальним. На жаль, історія свідчить, що такий підхід просто не спрацьовує. Застосування більш жорстких правил підтримання дисципліни в школі лише частково вирішує питання неспроможності учнів ефективно розв'язувати конфлікти і призводить до повторних правопорушень. Тому, попри сумнівність і завзяття вчителів та адміністраторів, які витрачають багато часу, щоб урегулювати різноманітні міжособистісні конфлікти, зазвичай їм бракує часу на розв'язання кожної такої «проблеми», і більшість конфліктів залишаються невирішеними.



*Щоб розв'язувати конфлікти на довгостроковій основі, необхідно створити атмосферу, в якій не лише авторитетні особи, а й учні, їхні батьки та вчителі вважатимуть будь-які прояви агресивної поведінки соціально неприйнятними.*

Оскільки сьогодні в більшості випадків саме школа має стабільний вплив на життя молоді, працівники освіти починають розуміти, що для загального блага їхнім обов'язком є озброїти учнів знаннями й навичками, необхідними для виховання відповідальних та соціально активних громадян. На тлі постійного зростання насильства в суспільстві багато шкіл починає розробляти і впроваджувати новаторські програми, щоб навчити молодь життєво важливих стратегій гармонійного спілкування та співіснування. **Однією з таких новацій є впровадження відновних практик у навчально-виховний процес навчального закладу.**

#### **Можливості педагогів у розвитку відновлювальної культури школи:**

- опановувати відновні практики й застосовувати їх для профілактики та вирішення конфліктів;
- включати у виховну роботу елементи відновних практик;
- долучати учнів до відновних практик;
- звертатися до медіаторів для вирішення конфліктів;
- втілювати «модель педагогів-миротворців»;
- на особистісному рівні не провокувати й не підтримувати конфліктів;
- не ігнорувати, а конструктивно реагувати на конфлікти, які виникають між учасниками навчально-виховного процесу;
- розуміти зв'язок між конфліктами на мікро- та макрорівнях;
- вести активну роботу з формування толерантного ставлення, недискримінації, дотримання прав людини на всіх рівнях навчально-виховного процесу;
- уникати насильницьких способів підтримання дисципліни, зокрема тілесних покарань;
- розуміти особливості роботи навчального закладу в ситуації воєнного конфлікту в країні<sup>9</sup>;
- дбати про власне здоров'я;
- вживати заходів профілактики емоційного вигорання.

Щойно школа ґрунтовно береться за відновні практики і включає філософію відновлення з усіма її методиками у шкільну культуру, з'ясовується, що в порівнянні з традиційними способами вирішення конфліктів вона досягає кращих результатів за короткий час.

#### **Література**

1. Мещерякова О.В. Операція ООН з підтримання миру: усунення двозначностей. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.nbuv.gov.ua/old\\_jrn/Soc\\_Gum/VKhnuvs/2008\\_42/42/11.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/VKhnuvs/2008_42/42/11.pdf).
2. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». Кет Кронин-Лемп и Рон Кронин-Лемп. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.old.doinhmao.ru/netcat\\_files.pdf](http://www.old.doinhmao.ru/netcat_files.pdf).

<sup>9</sup> Більш детально особливості роботи навчального закладу в ситуації воєнного конфлікту в країні висвітлено в методичному посібнику: Соціально-педагогічна та психологічна допомога сім'ям з дітьми в період військового конфлікту : навчально-методичний посібник. – К. : Агентство «Україна». – 2015. – 176 с.



#### 1.4. Поняття сімей внутрішньо переміщених осіб з дітьми та їхні проблеми

Особи, переміщені всередині країни (згідно з Керівними принципами УВКБ ООН щодо переміщення осіб усередині країни), визначаються як люди чи групи людей, які змушені були рятуватися втечею або покинути свої домівки чи місця проживання з причини або для уникнення наслідків збройного конфлікту, ситуації загального насильства, порушень прав людини чи стихійних лих або техногенних катастроф та які не перетнули міжнародно визнаного державного кордону країни [1].

**Внутрішньо переміщеною особою** (відповідно до чинного законодавства) є громадянин України, який постійно проживає в Україні, якого змусили або який самостійно покинув своє місце проживання в результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, масових порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру. Зазначені обставини вважаються загальновідомими і такими, що не потребують доведення, якщо інформація про них міститься в офіційних звітах (повідомленнях) Верховного Комісара Організації Об'єднаних Націй з прав людини, Організації з безпеки та співробітництва в Європі, Міжнародного комітету Червоного Хреста і Червоного Півмісяця, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, розміщених на веб-сайтах зазначених організацій, або якщо щодо таких обставин уповноваженими державними органами прийнято відповідні рішення [3, ст. 1].

Збройний конфлікт на Сході України призвів до появи абсолютно нової проблеми в нашому суспільстві: значна кількість сімей та дітей, які зробили вибір залишитися громадянами України, вимушено покинули свої домівки внаслідок воєнного конфлікту, залишивши все своє майно, соціальні зв'язки, роботу, плани, налагоджене колись життя. Вони мають специфічні проблеми, пов'язані з соціальною адаптацією та примиренням, на які треба адекватно реагувати на рівні держави, суспільства, громади, сім'ї, кожної особистості.

#### Уразливість внутрішньо переміщених сімей з дітьми та дітей

Проблеми вимушено переміщених осіб, дітей, сімей з дітьми є масовими і зумовлюються порушенням багатьох їхніх прав унаслідок воєнного конфлікту, дистантністю сімей, їх майже повним розривом з минулим життям, необхідністю адаптації до нових умов проживання практично з нуля і навіть без необхідного для життя майна на тлі значних психологічних проблем.

Першочерговими проблемами всіх вимушено переміщених осіб, сімей з дітьми є реєстрація, їжа, житло, соціальні виплати, навчання дітей, особливо в дитячих садках, послуги з охорони здоров'я, працевлаштування працездатних членів родини і забезпечення певного рівня життя родини для виховання, догляду і розвитку дітей, життя членів сім'ї [1, 2, 10]. Відзначимо, що не всі переселенці шукають роботу, а ті, хто влаштувався не в місцях компактного проживання, після реєстрації і вирішення названих першочергових завдань, по допомогу вже не звертаються. Окремо варто згадати проблему психологічної адаптації до нових умов життя та психологічного стану переселенців, яка навіть за умов розв'язання всіх найгостріших соціальних проблем ще довго дається взнаки і позначається на самопочутті, поведінці, спілкуванні, стосунках переселенців, потребуючи вирішення професійними методами. Відзначено, що у всіх ВПО діагностується психологічна травма [7].

Проблеми сімей з ВПО розглядаються як проблеми сімей в кризі. У дослідженнях часто вживаються терміни: кризові, надзвичайні, стресові ситуації, складні життєві обставини (СЖО) для особистості [4, 5, 6, 9]. Їх знання є важливим для характеристики сім'ї та надання їй допомоги.

**ВПО можна віднести за їхніми проблемами до сімей (осіб) у СЖО відразу за кількома ознаками вразливості.**

**Узагальнимо фактори неблагополуччя сім'ї, яка є внутрішньо переміщеною:**

- 1) **сімейні стресори**, які класифікуються за силою-слабкістю і тривалістю дії: *травма (катастрофа, нещасний випадок* – коротке за часом, але сильне за впливом явище: війна, смерть, несподіване розлучення); *життєва подія* (більш тривала подія, яка сильніше впливає на подальшу долю і життя: поява/вихід члена сім'ї, переїзд); *хронічна рольова напруга* (конфлікти, які накопичуються та не розв'язуються в ході виконання тих чи інших соціальних ролей, при зміні ролей, появі нових ролей і нового навантаження); *життєві труднощі* (мікростресори: ті, що виникають при щоденній взаємодії з середовищем і, накопичуючись, стають більшою проблемою, ніж будь-яка життєва подія (постійна нестача грошей, погане житло);
- 2) **сімейні труднощі** – конкретні вимоги до сім'ї, пов'язані зі стресовою подією;
- 3) **сімейна криза** – нездатність сім'ї відновити стабільний стан у ситуації постійного тиску тих вимог, які змінюють сімейну структуру і способи взаємодії членів сім'ї; це максимальний сімейний стрес, з яким сім'я не впоралась; незворотна зміна в житті сім'ї, коли попередні, звичні ролі членів сім'ї стають неадекватними і відбувається розпад попередніх зразків поведінки [4, 5, 6, 9].

Таким чином, сім'ї з числа ВПО, можуть відчувати на собі одночасну дію кількох факторів сімейного неблагополуччя, що поглиблює кризу сім'ї та особистості.

**Типові проблеми таких сімей, визначені на основі спостережень, інтерв'ю та бесід з ними, узагальнення офіційних даних, наступні [10]:**

**Психологічні проблеми:**

а) спільні, притаманні всім членам родини: відчуття невизначеності – майбутнього і теперішнього стану; психологічні травми внаслідок того, що люди стали свідками руйнувань та насильства, війни; наявність страху втрати власної ідентичності; почуття жертвовності та віктимності внаслідок компактного проживання; низька самооцінка або агресія, тривога за майбутнє, невивиплакані горе і біль, очікування поганого, страх перед змінами, відчуття безпорадності і незахищеності або гнів, психологічні труднощі, новий досвід проживання в місцях компактного перебування переселенців, розлучення з домашніми тваринами; втрата батьками гарантій безпеки для своєї дитини внаслідок безпорадності в екстремальній ситуації; зміна життєвих цінностей у родинах; відсутність критичного мислення; проблеми з управлінням власним психологічним станом, проявами емоцій, емоційним насильством; замкнутість, глибокі переживання. Є особисті життєві кризи і кризи родин, які накладаються одна на одну, погіршуючи життєдіяльність сім'ї;

б) дитячі проблеми: порушений емоційний розвиток через те, що діти стали безпосередніми свідками воєнних подій, учасниками вимушеної міграції: страхи, підвищений рівень стресу, злість, агресія, сум, почуття незахищеності та безпорадності, тривога за майбутнє, очікування чогось поганого, страх перед змінами, низька самооцінка, почуття провини. Дітям важко висловити власну думку. Спостерігаються гнів, конфлікти з місцевими дітьми, відчуженість та ізольованість: переселені діти граються окремо від місцевих. Можливі перерване навчання, втрата дошкільної і позашкільної освіти внаслідок переселення, новий дитячий колектив і нові умови проживання, нові соціальні зв'язки, які всі разом чинять важке навантаження на дитину. Наслідками є травматичні дитячі ігри, депривація, дії, які повторюються в поведінці, деформація картини світу, проблеми уваги, пам'яті, навчання, різноманітні страхи, травматичні сновидіння та порушення сну, психосоматичні порушення, які за відсутності медичної та психологічної допомоги з часом можуть перейти в стійкі порушення здоров'я.

**Економічні проблеми:** відсутність роботи за фахом, складнощі з працевлаштуванням на новому місці проживання, брак часу і коштів на перекваліфікацію для нової роботи, відсутність навичок сімейної економіки в екстремальних умовах.

**Матеріальні проблеми:** відсутність власного житла, проблеми придбання житла або пошуку вже оплачуваного житла через 6 місяців проживання в наданих владою безкоштовних приміщеннях, проблеми проживання в нових будівлях меншої площі або компактно – на базах відпочинку, в дитячих оздоровчих таборах, які непристосовані для щоденного побуту сімей, у модульних містечках; досить мала сума виплати на одного члена родини-переселенця.

**Соціальні проблеми:** відсутність житла аналогічного тому, яке покинули; скупченість сімей, прояви агресії і наявність неформального лідерства в місцях компактного проживання; проблеми із влаштуванням дітей у дитячий садочок через дефіцит місць у садках, переведенням студентів ВНЗ на бюджетні місця в інші ВНЗ, організацією дитячого оздоровлення і відпочинку влітку; зміна оточення з міського на сільське, стрес великого міста, відсутність побутових навичок проживання в сільській місцевості, проблеми інтеграції в нову громаду. Факторами ризику сім'ї є як проживання з родичами в їхніх будинках, що чинить психологічне, матеріальне навантаження на всіх дітей і дорослих, так і повна відірваність від кровних зв'язків, відсутність підтримки та допомоги. Проживання переселенців у новій громаді по-різному сприймають її мешканці. Це залежить як від наявності ресурсів громади, так і від ставлення, громадянської свідомості її мешканців та поведінки переселенців.

**Соціально-педагогічні проблеми:** формування нового способу життя сім'ї в нових умовах проживання, невміння визначати пріоритети розвитку для власної родини, ключових проблем, які потребують першочергового розв'язання; відсутність у членів сім'ї навичок життя в екстремальних умовах.

**Соціально-медичні проблеми** спостерігаються переважно в осіб, які мають хронічні хвороби (видача ліків для хворих на цукровий діабет, муковісцидоз, проведення гемодіалізу тощо). Проблем масового інфікування не спостерігалось внаслідок свідомості громадян і своєчасної допомоги на місцях.

**Юридичні проблеми:** відсутність статусу переселенця з зони АТО, прагнення його мати для відновлення всього втраченого майна, відсутність можливості компенсувати втрати державою-агресором (відповідно до Закону України «Про боротьбу з тероризмом»), невизнання документів про освіту, виданих «владою» самопроголошених «республік»; труднощі з реєстрацією на новому місці проживання дітей, які виїхали з дідусями, бабусями, а батьки залишилися на непідконтрольній території охороняти домівки від мародерства.

Відзначимо **регіональні проблеми** внутрішньо переміщених осіб: низька мотивація до адаптації на новому місці проживання внаслідок бажання повернутися у власні домівки; низька мотивація до праці внаслідок неможливості компенсувати заробітки шахтарів, висококваліфікованих робітників на інших територіях, де менші зарплати і немає відповідних підприємств; часто роз'єднані сім'ї, коли частина родини залишилася на окупованих територіях, а частина перебуває на тій, яка підконтрольна Україні.

Ситуація переселення вже сама по собі спричиняє стан дезадаптації [7].

Люди розривають налагоджені стосунки з середовищем, роботою, друзями і залишаються самі в нових умовах проживання. Вимушене переселення супроводжується значними психологічними і матеріальними проблемами, які визначають вразливість внутрішньо переміщених осіб, сімей та дітей. Але ступінь їхньої вразливості різний і залежить від адаптаційного потенціалу сімей.

Отже, криза є комплексним явищем, стосується всіх функцій сім'ї, а проблеми у виконанні цих функцій є взаємопов'язаними та взаємозалежними, і розв'язання однієї з них не сприяє подоланню кризи загалом. Тому ці сім'ї є вразливими, потребують тривалих соціальних та адміністративних послуг, які допомагають долати кризу сім'ї і стосуються всіх функцій родини. За дослідженням В.Є. Савки, сім'я спрямовує свої зусилля на розв'язання тих проблем, які є найважливішими для неї в певний момент, враховуючи одночасно і перспективи свого розвитку [8, с. 40]. Отже, сім'я насамперед докладає зусиль для переїзду і забезпечення базових потреб членів родини. На це й спрямовано адміністративні послуги, які надає держава для підтримки переселенців. Але тривалі проблеми, пов'язані з іншими потребами людини, в т.ч. соціальними і духовними, можна розв'язати не так швидко, і для цього потрібні соціальні послуги. Відзначимо, що подолання цих проблем приводить до суттєвих змін у структурі сім'ї, взаємовідносинах її членів і стосунках сім'ї з оточенням, викликає проблеми соціалізації сім'ї, її адаптації та набуття автономності в нових умовах життя. Тут доцільним є звернення до потенціалу сім'ї та громади як до опори для подолання суперечностей.

Наслідки нерозв'язання цих проблем є багатоаспектними і важкими як для окремої особистості, так і для нашого суспільства загалом: від втрати почуття патріотизму і зневіри в собі у переселенців, тривалого стресу, страхів, тривоги – до втрати і значних розладів здоров'я, життєвих перспектив, невиконання своїх громадянських обов'язків окремими особами, їх зневіри у владі та ідеалах суспільства; від конфліктів на побутовому ґрунті в родині, громаді – до конфліктів у суспільстві, сприйняття агресії, насильства, зброї, сили як дієвого методу подолання будь-яких проблем у суспільстві.

### Література

1. Внутренне перемещенные лица. – [Електронный ресурс]. – Режим доступа: [www.refworld.org.ru/idps.html](http://www.refworld.org.ru/idps.html).
2. Експрес-оцінка психологічного становища дітей у Донецькій області. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.unicef.org/ukraine/ukr/Rapid\\_Psychosocial\\_Assesment\\_of\\_Children\\_in\\_Donetsk%20blast\\_ua.pdf](http://www.unicef.org/ukraine/ukr/Rapid_Psychosocial_Assesment_of_Children_in_Donetsk%20blast_ua.pdf).
3. Закон України від 20.10.2014 р. № 1706-VII «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо-переміщених осіб».
4. Криза. Кризове втручання // Соціальна робота. Короткий енциклопедичний словник. – К.: ІВО АПН, ДЦССМ. – 2002. – С. 245–246.
5. Критична ситуація. Самореалізація: словник-довідник для соціальних працівників та соціальних педагогів / [За ред. А.Й. Капської, І.М. Пінчук, С.В. Толстоухової]. – К.: УДЦССМ. – 2000. – 260 с.
6. Крюкова Т.Л., Сапоровская М.В., Куфтяк Е.В. Психология семьи: жизненные трудности и совладание с ними / Крюкова Т.Л., Сапоровская М.В., Куфтяк Е.В. – СПб: Речь, 2005. – 240 с.
7. Практики громадських ініціатив. Збірка практик, створена та надрукована в рамках проекту ПРООН «Оперативне реагування на соціальні та економічні проблеми ВПО в Україні». – 2015. – 48 с.
8. Савка В.Є. Соціальний потенціал сучасної сільської сім'ї: проблеми формування та реалізації: дис. ... канд. соціол. наук.: 22.00.03 / Віктор Євгенович Савка. – Львів: «Львівська політехніка», 1995. – 199 с.
9. Трубавіна І.М. Соціально-педагогічна робота з сім'єю в Україні: теорія та методика [монографія] / Ірина Миколаївна Трубавіна. – Харків: «Нове слово», 2007. – 398 с.
10. Трубавіна І.М. Проблеми внутрішньо переміщених осіб в Україні як основа соціально-педагогічної роботи з ними. – Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології [наук. журнал]. – Суми: СДПУ імені А.С. Макаренка, 2015. – № 8 (52). – С. 434–464.

### 1.5. Соціалізація внутрішньо переміщеної родини

Процеси засвоєння елементів культури та соціальних цінностей, які відбуваються стихійно, називають соціалізацією. Вона відбувається в соціальному середовищі, в дійсності, в певному місці і в певний час – у реальному середовищі.

**Соціалізацію** розуміють як «процес формування, розвитку особистості, що відбувається тією мірою, якою особа стає членом суспільства, суб'єктом соціальних зв'язків» [6, с. 186]. Таким чином, соціалізація внутрішньо переміщених осіб та сімей є для них актуальним завданням, оскільки вони змінили звичні зв'язки, місце проживання, культуру, мають зовсім іншу реальність, ніж до початку воєнного конфлікту. Окремі вчені вживають термін «соціалізація сім'ї», під яким розуміють «багатофакторний процес, який включає: адаптацію сім'ї, її інтеграцію і реалізацію основних соціальних функцій» [9, с. 42]. Ключовими тут є «адаптація», оскільки вона забезпечує успішну інтеграцію та виконання функцій, та «інтеграція», яка є показником адаптації та примирення, забезпечує виконання основних функцій сім'ї. Саме ці процеси аналізують під час оцінки потреб сім'ї з дітьми в соціальній роботі.

**Соціалізація сім'ї** – це закономірний процес її становлення та розвитку під впливом багатьох факторів, який відбувається одночасно як адаптація (культурна, соціальна, професійна, рольова та ін.) та уособлення (набуття автономності) [8].

**Соціалізація внутрішньо переміщеної сім'ї** передбачає одночасне розв'язання всіх нових для неї проблем за всіма напрямками соціалізації, що є складним навантаженням на дорослих (тим більше на сім'ї без чоловіків), на дітей та осіб похилого віку. Не всі сім'ї це вміють чи в змозі робити самотужки, тому на тлі посилення в них ознак вразливості актуалізується необхідність надання таким родинам соціальних послуг тривалого характеру.

Відомо, що **сім'ї як суб'єктові соціалізації властиві:** позиціонування в суспільстві власних інтересів, прагнень, відповідальність, громадянськість, участь у суспільному житті, активна взаємодія та спілкування з середовищем в інтересах самої сім'ї, вплив на фактори функціонування, розвитку і кризи сім'ї, свідомо цілеспрямованість у взаємодії щодо реалізації своїх інтересів, усунення небажаних впливів, розв'язання проблем, подолання суперечностей, усвідомленість власних проблем і наявність прагнень до їх розв'язання, самовдосконалення, у т. ч. через взаємодію з фахівцями, позитивна мотивація до розв'язання проблем сім'ї та її членів, узгодженість дій усіх членів сім'ї між собою щодо розв'язання проблем, індивідуальна своєрідність [7]. Перед сім'ями, які переїхали на нове місце помешкання, постає завдання реалізації цих рис у непростих умовах, коли терміново треба задовольнити базові потреби, у членів відсутні соціальні зв'язки, досвід подолання подібних проблем і виконання нових ролей на тлі тривалої важкої психологічної травми, післястресового синдрому, депресії, які не кожна людина в змозі долати тривалий час і не зламатися. Навіть благополучні сім'ї з високим ступенем суб'єктності можуть перебувати в кризі, що зумовлює необхідність соціальної роботи як засобу подолання такої кризи, допомоги в соціалізації родини в нових умовах.

*Становлення сім'ї як суб'єкта соціалізації є процесом тривалим і поетапним, залежить від усвідомлення своїх потреб, проблем, необхідності їх розв'язання (у тому числі – через взаємодію з фахівцями), від мотивації особистості членів сім'ї, узгодження між ними своїх потреб, дій [9].*

Дж. С. Мід, Ч. Кулі запропонували інтеракціоністський підхід до соціалізації через **модель «міжособистісного спілкування»** [3], згідно з яким сім'ю для її успішної соціалізації треба включати у спілкування з іншими сім'ями, у сімейне дозвілля, працю тощо для успішного засвоєння позитивних моделей сімейного життя, формування власної моделі на основі позитивного зразка. Стосовно родин ВПО це сприятиме їхній інтеграції, налагодженню нових соціальних зв'язків та культурній

адаптації, подоланню споживацького настрою та якнайскорішому включенню в трудову, соціальну, культурну діяльність на новому місці проживання.

Сім'я як **об'єкт** соціалізації має такі риси: засвоєння вимог суспільства, середовища з переглядом власної моделі сімейного життя, ролей, цінностей, прагнення відповідати очікуванням суспільства, наявність умінь розв'язувати знайомі й типові ситуації відповідно до набутого досвіду, узгодження особистого, сімейного і суспільного при прийнятті рішень, у поведінці, планах, керуванні з боку держави [4, 8].

### **Розкриємо поняття різних напрямів адаптації, актуальних для ВПО.**

**«Культурна адаптація»** в розумінні Дж. Дьюї – це «процес самовизначення людської особистості в соціальних умовах життя шляхом зміни стереотипів свідомості і поведінки, форм суспільної організації та регуляції, норм і цінностей, спрямувань і технологій діяльності, а також номенклатури її соціальних продуктів, механізмів комунікації і трансляції соціального досвіду» [5, с. 13]. ВПО позбавлені всіх стереотипів свідомості, переглядають власні цінності в бік базових потреб та духовності, сімейних стосунків, опановують нові форми суспільної організації для задоволення потреб та відстоювання інтересів. Якщо людина не перебуває під впливом важкої травми, то концепція культурної адаптації Дж. Дьюї діє як «оптимістична інтенція з антикризовою спрямованістю на формування в індивіда активної життєвої позиції, основою якої є конструктивний, раціонально виражений критичизм і творчо цілеспрямована діяльність за критеріями корисності й успіху («стратегічний освітньо-виховний прагматизм»)» [5]. Таким чином, культурна адаптація є основою суб'єктності ВПО в нових умовах і передбачає необхідність задоволення не тільки базових, а й духовних потреб людини в нових умовах проживання.

**Професійна адаптація** передбачає входження в професію, умови праці, які можуть відрізнятися від минулих; може бути відсутній попит на професію на новому місці проживання, що зумовлює необхідність профорієнтації (профдіагностика, профінформація, профвибір, профнавчання) і навчання пошуку роботи, тобто потрібні такі соціально-економічні послуги, які зазвичай надає центр зайнятості безробітним.

**Соціальна адаптація** – це процес пристосування індивіда до умов соціального середовища, формування адекватної системи стосунків із соціальними об'єктами, інтеграція особистості в соціальні групи, діяльність щодо освоєння стабільних соціальних умов, прийняття норм і цінностей нового соціального середовища [2]. Сенс соціальної адаптації за рольовою теорією (Г. Хайман, Т. Парсонс) полягає в тому, що людина протягом життя опановує певну кількість соціальних ролей і розв'язує відповідно до них певне коло завдань таким чином, щоб відповідати очікуванням референтної групи, самої людини, оточення [6, с.187]. Отже, ВПО потребують соціальних послуг щодо освоєння нових соціальних умов: інформування, консультування, соціального навчання, обміну досвідом у групах підтримки. Соціальна адаптація ВПО залежить від успішної психологічної адаптації до нового місця проживання, тому вона нерозривно пов'язана з примиренням вимушено переселених осіб у новій громаді, оскільки ще з часів Київської Русі тільки примирення припиняло ескалацію соціального конфлікту в суспільстві.

**Примирення** – процес вичерпання конфлікту, бажання сторін досягти миру, яке передбачає психологічне за змістом і юридично оформлене завершення конфлікту між сторонами шляхом компенсацій вимушеним переселенцям заподіяної шкоди, відновлення їх у людських правах [1]. Примирення пов'язано як з компенсацією внутрішньо переміщеним особам всього втраченого на старому місці проживання у зв'язку з переселенням, так і з активністю сторін щодо адаптації цих осіб, їхнім бажанням розпочати нове життя на новому місці в нових умовах, психологічним прийняттям цього



всіма мешканцями і допомогою з боку мешканців. ВПО вперше опинились у таких обставинах, як і громади, в які вони переїхали, до того ж у цих громадах можуть мешкати демобілізовані учасники АТО, сім'ї загиблих і поранених в АТО, які мають свої турботи і проблеми внаслідок воєнного конфлікту. Не всі громади є економічно благополучними, проте їхні мешканці діляться своїми пільгами та ресурсами з переміщеними особами. Саме ці питання вимагають надання соціальних послуг для примирення в громаді. Раніше таких послуг суб'єкти соціальної роботи не надавали. Формами надання цих послуг можуть бути «круглі столи», діалоги сторін, збори, зустрічі тощо, але їхньою основою може бути тільки соціальний контракт між усіма учасниками примирення з обов'язками і переліком запланованих заходів і дій.

### Література

1. Гриб А.М. Примирення у дореформеному законодавстві Російської імперії та правозастосовній практиці українських губерній / А.М. Гриб // Часопис Київського університету права. – 2014. – № 2. – С. 49–53.
2. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання / За заг.ред.проф. І.Д. Зверєвої. – Київ, Сімферополь: Універсум, 2013. – 536 с.
3. Мацковский М.С. Социология семьи: Проблемы теории, методологии, методики / М.С. Мацковский. – М.: Наука, 1986. – 116 с.
4. Мудрик А. В. Социальная педагогика: [уч. пособие] / Анатолий Васильевич Мудрик / [ред. В.А. Слостенин]. – М.: Академия, 1999. – 196 с.
5. Пішванова В.О. Концепція культурної адаптації в соціально-філософській спадщині Джона Дьюї: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філос. наук: спец. 09.00.03 – «соціальна філософія та історія філософії» / В.О. Пішванова. – Київ: КНУКіМ, 2003. – 17 с.
6. Рущенко І.П. Соціологія: курс лекцій / Ігор Петрович Рущенко. – Харків: Ун-т внутр. справ, 1996. – 210 с.
7. Трубавіна І.М. Соціально-педагогічна робота з сім'єю в Україні: теорія та методика. – Монографія. – Харків: Нове слово, 2007. – 395 с.
8. Трубавіна І.М. Теоретико-методичні основи соціально-педагогічної роботи з сім'єю. / Ірина Миколаївна Трубавіна. – Автореф. дис. докт. пед. наук за спец. 13.00.05 – «соціальна педагогіка». – Луганськ: ЛНУ. – 2009. – 44 с.
9. Яковлева Н.И. Семейведение: уч.-метод. пособие / Наталья Ивановна Яковлева. – М. – Шадринск: МГОПУ, 2005. – 43 с.





РОЗДІЛ 2.

# БАЗОВІ ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТОЛОГІЇ



## 2.1. Основи конфліктології

**Конфліктологія** – галузь знань про причини, закономірності та механізми виникнення конфліктів, їхні види, динаміку, а також методи профілактики та способи вирішення.

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

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

- за способом розв’язання: насильницькі, ненасильницькі;
- за сферою впливу: соціальні, політичні, організаційні, економічні;
- за спрямованістю впливу: вертикальні, горизонтальні, змішані;
- за ступенем прояву: відкриті, приховані;
- за кількістю учасників: міжгрупові, особистісно-групові, міжособистісні, внутрішньоособистісні;
- за функціональністю: конструктивні, деструктивні;
- за тривалістю: короточасні, затяжні;
- за причинами (для організаційних конфліктів): зумовлені трудовим процесом, психологічними особливостями людських взаємовідносин, індивідуальними особливостями членів групи.

**Причини конфліктів можуть бути різноманітними, зокрема:**

- відмінності в інформації: неправильна інформація, брак інформації, додумування інформації, різниця в тлумаченні інформації (перекручування);
- відмінності в цілях, інтересах, потребах;
- відмінності в уявленнях та цінностях: різні критерії оцінювання ідей (місій, перспектив), різні стилі життя, ідеологія, релігія;
- незадовільні взаємовідносини: брак взаємодії, неефективна комунікація, повторювана негативна поведінка, помилкове сприйняття, стереотипи, недовіра, негативна історія конфлікту;
- відмінності в психологічних особливостях;
- відмінності в поглядах на використання ресурсів: нерівномірний розподіл ресурсів, взаємозалежність завдань, часові обмеження.

**Для профілактики та ефективного розв’язання конфліктів важливо розуміти їхню структуру, до якої належать:**

1. Суб’єкти конфлікту (конфліктуючі сторони): люди або групи людей, які вступають в конфлікт; активні учасники конфлікту.
2. Предмет конфлікту: те, через що відбувається конфлікт; має різне значення для суб’єктів конфлікту; може бути матеріальним або нематеріальним. Предмет конфлікту зазвичай чітко визначений і озвучується опонентами в їхніх позиціях.
3. Позиції учасників стосовно один одного: вимоги, дії суб’єктів конфлікту.
4. Образ конфліктної ситуації: відображення предмету конфлікту у свідомості його суб’єктів.
5. Мотиви конфлікту: сили, що спонукають людину та визначають її дії як конфліктні (інтереси, погляди, цілі, переконання, побоювання).

Ефективне для обох сторін вирішення конфлікту можливе лише за умови прояснення істинних мотивів, інтересів, цілей, переконань, побоювань (пункт 5). Але, на жаль, у процесі конфлікту сторони дуже часто замовчують їх, виносячи на рівень предмету (пункт 2) і позицій (пункт 3) вимоги, які опосередковано допомагають досягати істинних мотивів та цілей. Через це конфлікт затягується, поглиблюється, набуває негативного емоційного навантаження.

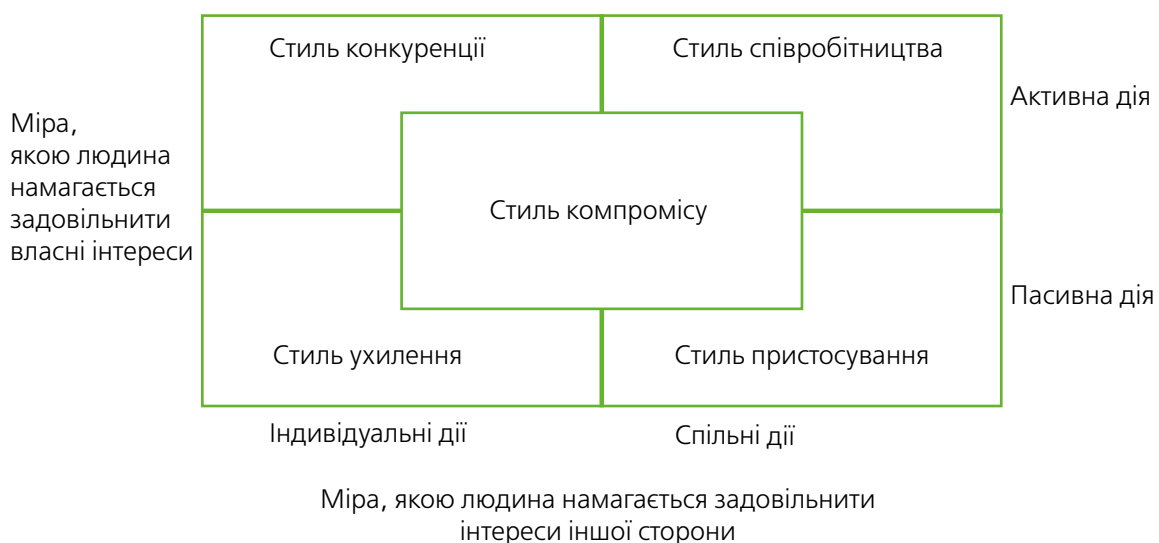
Треба завжди пам'ятати, що лише прояснення істинних мотивів конфлікту дозволяє опонентам запропонувати один одному справді те, що потрібно для його розв'язання. На думку Х. Бесемера, різні інтереси можна привести до оптимального узгодженого рішення, якщо дослідити позиції щодо інтересів і тільки тоді приймати головне рішення.

### В управлінні конфліктом також варто враховувати стадії його розвитку:

1. Передконфліктна ситуація: передумови, приховані конфлікти, непорозуміння.
2. Інцидент: привід, перша сутичка.
3. Ескалація конфлікту: загострення стосунків, протидія.
4. Кульмінація: максимум протистояння, вибух.
5. Згасання, завершення конфлікту: втрата інтересу до протистояння, вирішення ситуації, досягнення домовленостей, порозуміння.
6. Постконфліктна ситуація: наслідки для людей, колективів, організацій.

Прояснення істинних цілей, потреб та прагнень учасників конфлікту на перших двох стадіях з більшою ймовірністю дозволить знайти рішення, яке їх однаково влаштує, та забезпечить завершення конфлікту без накопичення емоційної напруги й негативних наслідків. Проте сторони конфлікту не завжди демонструють поведінку, спрямовану на розв'язання конфлікту, що ще більше його поглиблює.

*Стратегії поведінки*, які обирають учасники конфлікту, різняться залежно від їхньої орієнтації на досягнення власних цілей та/або орієнтації на цілі партнера. Традиційною в психології вважається модель стилів розв'язання конфлікту У. Томаса та Х. Кілмана (**Рис. 1**).



**Рисунок 1. Сітка Томаса-Кілмана**

**Автори виділяють п'ять стилів розв'язання конфлікту:**

**Конкуренція:** людина максимально орієнтована на перемогу в конфлікті і мінімально зважає на потреби інших. Сторона конфлікту, що застосовує стиль суперництва, намагається нав'язати іншим свій варіант вирішення спірних питань. Власна перемога бачиться як поразка супротивника. Застосовується тактика тиску й погроз, робляться спроби поставити під сумнів компетентність опонентів, вишукується слабе місце в їхній аргументації, як правило, спостерігається схильність до безапеляційних заяв, негативного ставлення до тих, хто має іншу думку.

**Співробітництво:** орієнтація на якнайповніше задоволення інтересів усіх учасників конфліктної ситуації. Інтереси іншої сторони визнаються частиною проблеми. Суперечності відверто обговорюються, спільно з іншою стороною наполегливо шукається розв'язання спірної проблеми. Виявляються приховані інтереси, вишукуються резерви та ресурси для їх задоволення.

**Ухилення:** пасивна поведінка в конфліктній ситуації, що полягає в ігноруванні проблеми або відкладенні свого втручання до «кращих часів». Це прагнення уникати гострих ситуацій і не обговорювати питання, які є предметом суперечок. Тактика присутності без ознак активного втручання, в якій особа зберігає нейтралітет і не розкриває своїх поглядів та ставлення до проблеми. Сторонам надається можливість самим зробити вибір і нести відповідальність за нього.

**Пристосування:** жертвування інтересами справи заради підтримання й поліпшення стосунків з опонентом. Людина, яка пристосовується, намагається виглядати в очах оточення приємною, доброю, співчутливою, готовою допомогти. Вона відчуває страх перед осудом та можливістю бути знехтуваною. Проявляючи до інших знаки поваги та схвалення, людина очікує такого самого ставлення й до себе. Зазвичай вона робить усе, щоб усунути саму можливість критики, запобігти загостренню конфліктів.

**Компроміс:** пошуки балансу взаємних поступок і надбань. Прагнучи порозумітися, сторони погоджуються на часткове задоволення своїх потреб, щоб зберегти стосунки й отримати хоча б щось. При цьому має підкреслення спільності інтересів. Іноді компроміс є останньою можливістю прийняти певне рішення.

**У конфліктних ситуація людина демонструє кілька видів поведінки, котрі узагальнено можна визначити як пасивні та активні.**

**Пасивна поведінка** – це відхід від ситуації. Бути пасивним означає уникати конфлікту будь-якою ціною; приховувати почуття та очікування; погоджуватися з іншими через страх засмутити їх; утаємничувати свої бажання; зайвий раз вибачатися; казати «так», коли краще сказати «ні», а потім виражати невдоволення нав'язаною думкою. Пасивна поведінка ніколи не сприяє вирішенню конфлікту, бо не дає можливості зрозуміти його істинні причини. Крім того, тривале уникнення конфлікту зазвичай призводить до його ускладнення через накопичення нової інформації та емоційного напруження.

**До активної поведінки відносять агресивну, маніпулятивну та асертивну.**

**Агресивна поведінка** – це будь-які форми поведінки, що передбачають заподіяння комусь або чомусь фізичної або психологічної шкоди.

Людина, яка проявляє агресію, вважає себе кращою за того, на кого спрямовує цю агресію. Агресивна позиція пов'язана насамперед із внутрішньою позицією людини: «Я маю на це право» і «Мені за це нічого не буде».

Основна перевага агресивної поведінки в тому, що вона іноді дозволяє швидко досягати особистих або колективних цілей у конфлікті. Використовуючи цей стиль поведінки, людина часто відчуває ейфорію від почуття переваги, може так знімати напругу (так зване «випускання пари»). Але зазвичай навіть досягнення цілей врешті-решт призводить до порушення взаємодії та негативних наслідків.

Основні *недоліки* агресивного стилю поведінки полягають у тому, що він може викликати відповідні реакції уникнення або зустрічної агресії; ускладнює побудову довгострокових відносин; призводить до образ та обурення, відмови від співпраці.

**Маніпулятивна поведінка** – це навмисне спонукання іншої людини до переживання певних станів, прийняття рішень і виконання дій, необхідних для досягнення ініціатором його власних цілей.

Важлива відмінність маніпулятивного стилю від агресивного полягає в закритості цілей для об'єкта маніпуляції. Розкриття мети призводить до руйнування маніпуляції, і спілкування набуває або агресивного, або асертивного стилю.

За маніпулятивної поведінки маніпулятор усвідомлює та приховує свої цілі й засоби, а інша сторона конфлікту приймає на себе відповідальність за те, що відбувається.

До основних переваг маніпулятивної поведінки можна віднести можливість досягнення короткострокових цілей з мінімальними втратами, яке супроводжується задоволенням від відчуття «таємної влади» і почуттями переваги. Але при цьому маніпулятивна поведінка в більшості випадків провокує ускладнення конфлікту, насамперед – у моменти розкриття маніпуляції. Розуміння людиною того, що її «використали» проти її волі, часто зумовлює погіршення стосунків, аж до їх розриву. Маніпулятор також відчуває нервову напругу і часто сам стає об'єктом зустрічних маніпуляцій. Враховуючи те, що маніпуляція заснована на приховуванні інформації, маніпулятивний стиль поведінки часто заважає руху інформації, зменшує її сумарний обсяг при прийнятті важливих рішень, що призводить до помилок у діяльності та зниження ефективності взаємодії.

**Асертивна поведінка** – спосіб дії, при якому людина активно та послідовно відстоює свої інтереси, відкрито заявляє про свої цілі й наміри, поважаючи при цьому інтереси партнера.

Така поведінка відображає партнерську позицію, при якій дві сторони рівні між собою. Важливу роль при цьому відіграє ефективна комунікація, зокрема вміння встановлювати контакт, активно слухати, прояснювати інформацію, налаштовуватися на партнера, розуміти невербальні сигнали. Крім цього, варто вміти регулювати власний емоційний стан та емоційний стан партнера.

Агресивний та маніпулятивний стилі поведінки є для людини «природними». Агресивна поведінка пов'язана з інстинктом самозбереження і реакцією «захищатися через напад» у складних життєвих ситуаціях. Маніпулятивна поведінка формується в людини з раннього дитинства. Так, першою маніпуляцією є плач дитини, коли мати зникає з поля зору. Тому прояв агресивного та маніпулятивного стилів зазвичай для людини є легшим. Асертивна поведінка пов'язана передусім з навичками ефективної комунікації й толерантного ставлення до інших. І якщо в родині такий стиль не практикувався, то потрібна додаткова цілеспрямована робота над собою.

Прояв людиною агресивної та маніпулятивної поведінки провокує напруження в міжособистісних стосунках, викликає або поглиблює конфлікт. Демонстрація асертивної поведінки, навпаки, забезпечує відкритість і готовність до взаємодії на основі співробітництва, що приводить до зниження напруги і вирішення конфлікту. Всі техніки, про які йтиметься далі в цьому посібнику, передбачають прояв асертивної поведінки в конфлікті.

### Література

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Х. Бесемер, перевод с нем. Н.В. Маловой. – Калуга: «Духовное познание», 2004. – 176 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. – М.: «ИНФРА», 2001. – 224 с.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.

4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 369 с.
5. Нескородев С.Н. Конфликтология: учебное пособие / С.Н. Нескородев. – Х.: ХНУ имени В.Н. Каразина, 2015. – 196 с.
6. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник / М.І. Пірен. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.
7. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посіб. / За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.

## 2.2. Комплексний огляд конфліктів на пострадянському просторі: наслідки для вирішення конфліктів та регіональної стабільності

У цьому розділі наведено комплексну структуру для розгляду територіальних конфліктів на пострадянському просторі.

Комплексну структуру аналізу та вирішення конфліктів: підхід трьох складових (а *Three Pillar Approach*) або структуру трьох складових (ЗРА) можна використовувати для дослідження будь-якого конфлікту (**Табл. 1**).

**Таблиця 1. Комплексний огляд феномену конфлікту та способу вирішення конфлікту: підхід трьох складових (ЗРА)**

Складова 2	Складова 1	Складова 3
Причини та умови конфлікту	Елементи конфлікту	Втручання в конфлікт
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Індивідуальні</li> <li>■ Соціальні</li> <li>■ Міжнародні</li> <li>■ Глобальні/екологічні</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Сторони</li> <li>■ Предмети</li> <li>■ Цілі</li> <li>■ Засоби</li> <li>■ Бажані напрями врегулювання конфлікту</li> <li>■ Середовище конфлікту</li> </ul>	<p><u>Цілі третьої сторони:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Запобігання [насиленницькому] конфлікту</li> <li>■ Управління конфліктом</li> <li>■ Урегулювання конфлікту</li> <li>■ Вирішення конфлікту</li> <li>■ Трансформація конфлікту</li> <li>■ Засоби третьої сторони для досягнення цілей</li> <li>■ Конфронтаційні та/або колабораційні засоби</li> <li>■ Спрямованість на негативний та/або на позитивний мир</li> <li>■ Одно- (Модель 1) або багатомодельні (Модель 2) учасники та процеси</li> </ul> <p><u>Засоби третьої сторони для досягнення цілей</u></p>



**Складова 1** пов'язана з такими елементами конфлікту як учасники, предмети, цілі, засоби, бажані напрями врегулювання конфлікту та середовище конфлікту (простір, у якому/яких конфлікт відбувається).

**Складова 2** стосується рушіїв конфлікту, які діють на індивідуальному, суспільному, міжнародному та/чи глобальному/екологічному рівнях.

**Складова 3** пов'язана з цілями третіх сторін та засобами для їх досягнення. Під цілями третіх сторін політики можуть розглядати: (1) запобігання [насильницькому] конфлікту (також відоме як превентивна дипломатія); (2) управління конфліктом (підтримка миру); (3) врегулювання конфлікту (примусова миротворчість); (4) мінімальне вирішення конфлікту (колаборативна миротворчість); та/або (5) трансформація конфлікту (миробудування).

Якщо запобігти конфлікту не вдалося або такі спроби навіть не робилися, латентний конфлікт трансформується в очевидний конфлікт. У випадку наявного насильницького конфлікту потенційні треті сторони можуть спочатку обрати стратегію його стримування шляхом *управління конфліктом* (підтримка миру). Якщо ці зусилля не є результативними і конфлікт розростається, тоді треті сторони можуть активно загасити його шляхом *врегулювання конфлікту* (примусова миротворчість). Коли насильницький конфлікт вирішено і ворожнечу припинено, треті сторони можуть спробувати через встановлення негативного миру звернутися до глибинних, прихованих причин та умов конфлікту шляхом *вирішення конфлікту* мінімально (колаборативна миротворчість) для того, щоб цей насильницький конфлікт не виник знову, – основний виклик у сучасному світі.

Як тільки нещодавній насильницький конфлікт було ефективно врегульовано з метою запобігання його повторенню, треті сторони можуть працювати з його колишніми учасниками, щоб з'ясувати доцільність розробки нових механізмів для спільного вирішення конфлікту шляхом *трансформації конфлікту* (миробудування).

Під засобами третіх сторін для досягнення цілей Складової 3 політики можуть розуміти (1) конфронтаційні та/або колабораційні засоби; (2) спрямованість на негативний та/або на позитивний мир та (3) одно- або багатомодельних учасників та процеси.

Перш ніж треті сторони зможуть використати колабораційні засоби в ситуації насильницького конфлікту, вони спочатку повинні перестати вбивати, досягти «негативного миру», що є першочерговою метою врегулювання конфлікту (примусова миротворчість). «Негативний мир», відсутність ворожнечі може бути результатом запобігання насильству (запобігання насильницькому конфлікту, або превентивна дипломатія) або зупинення насильства (врегулювання конфлікту, або примусова миротворчість).

Коли вживаються заходи для досягнення та підтримки негативного миру, залучені треті сторони традиційно є офіційними державними (Модель 1) учасниками і використовують основні конфронтаційні засоби для зупинення насильства. Але якщо зусилля для досягнення негативного миру (наприклад, урегулювання конфлікту/примусова миротворчість) не спрямовані на глибинні причини конфлікту (Складова 2), домовленості про припинення насильства (наприклад, нещодавні II Мінські домовленості про припинення вогню на Сході України) зазвичай нестабільні та, скоріше за все, зумовляють повторення конфлікту.

З огляду на крихкість домовленостей щодо негативного миру, виникає усвідомлена необхідність (спочатку серед дипломатів Моделі 1) залучити інші суспільні процеси, що приводить до *концепції дипломатії «Модель 2»*, яка включає представників неурядових структур.

Пізніше доктор Луїза Даймонд (*Dr. Louise Diamond*) та посол Джон МакДональд (*John McDonald*) розширили Модель 2 до багатомодельної структури, яка складається з дев'яти таких моделей:

**Модель 1** – миротворчість шляхом дипломатії; залишається сферою офіційної урядової діяльності, з розподілом оригінальної Моделі 2 на такі моделі:

**Модель 2** – миротворчість шляхом професійного вирішення конфлікту;

**Модель 3** – миротворчість шляхом комерції (бізнесу);

**Модель 4** – миротворчість шляхом особистого залучення (приватні особи);

**Модель 5** – миротворчість шляхом навчання (дослідження, тренінги та освіта);

**Модель 6** – миротворчість шляхом адвокації (активність);

**Модель 7** – миротворчість шляхом віри в дію (релігія);

**Модель 8** – миротворчість шляхом забезпечення ресурсами (фінансування);

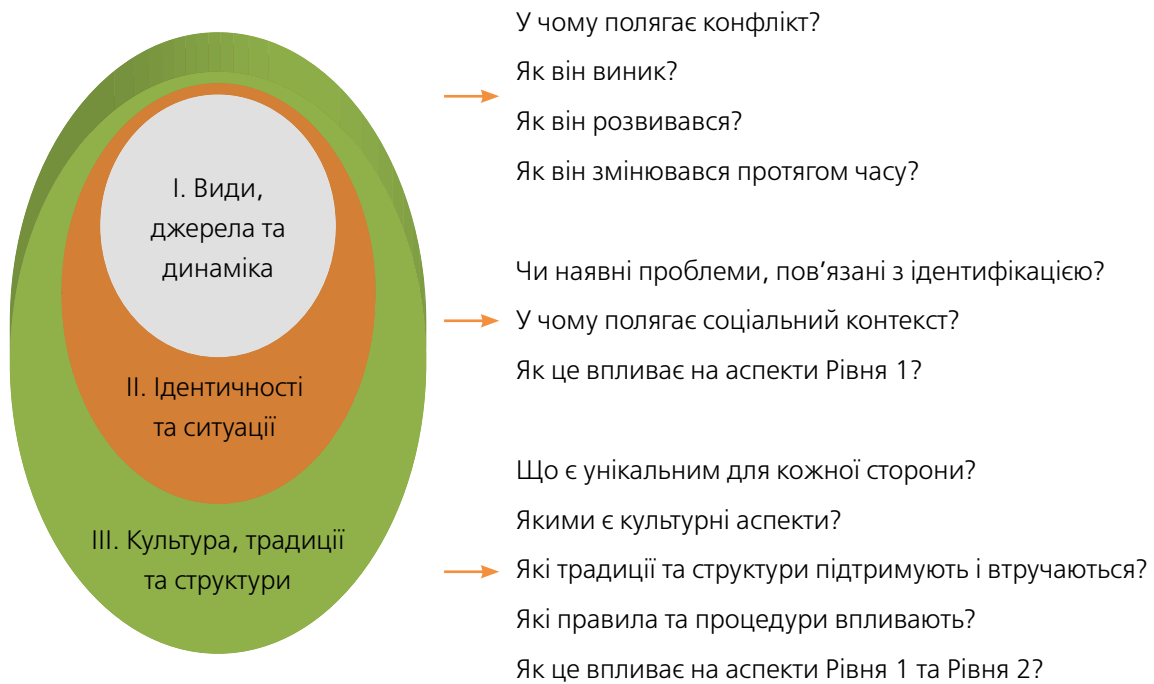
**Модель 9** – миротворчість шляхом інформування (комунікація та медіа).

Структуру ЗРА може бути взято за основу для розвитку регіональної системи безпеки, що охоплює всю Європу та колишній Радянський Союз, у рамках Моделі 1, розробленої з метою запобігання воєнним діям, пов'язаним з розпадом колишньої Югославії у 1990-х роках. Отримавши назву «Нова Європейська система миру та безпеки» (*New European peace and security system*) (NEPSS), ця модель відносить 9 моделей багатомодельної структури Даймонд і МакДональда до горизонтальної вісі, а локальний, суспільний, субрегіональний та глобальний рівні – до вертикальної вісі.

#### Структура NEPSS («Нова Європейська система миру та безпеки»)

Модель	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Локальний									
Соціальний									
Субрегіональний									
Регіональний									
Глобальний									

Таким чином, відповідне розроблення та імплементація NEPSS, моделі координації та взаємодії між низхідними (Модель 1), державними та висхідними (Модель 2-9), громадськими, корпоративними та іншими учасниками на різних рівнях може бути оптимальним шляхом для досягнення комплексного миробудування в Східній Європі та колишньому Радянському Союзі. Багатомодельні учасники включатимуть нові сміливі ініціативи, а також наявних учасників соціального рівня (органи національної безпеки, дипломатичні інститути та агенції з розвитку, НУО), субрегіонального рівня (НУО), регіонального рівня (ОБСЄ, Рада євроатлантичного партнерства та «Партнерство заради миру»), глобального рівня (ООН, Світовий банк, Міжнародний валютний фонд, мультинаціональні корпорації, організації International Alert («Міжнародна тривога»), Search for Common Ground («Пошук порозуміння»), Partners for Democratic Change («Партнери заради демократичних змін»).



**Рисунок 2. Структура розуміння затяжного конфлікту**  
(адаптація Cheldelin та Lucas, 2004)

#### Визначення:

**Види конфлікту:** мотивація та поведінка учасників – їхні проблеми, надії, орієнтація щодо конфлікту та рівні взаємодії.

- Якими є проблеми сторін?
- Якою є їхня орієнтація щодо конфлікту: уникання, узгодження, сила, компроміс чи співпраця?
- Які рівні залучено: індивідуальний, міжособистісний, міжгруповий, регіональний?

**Джерела конфлікту:** взаємовідносини сторін, потреби, інтереси, цінності та ідеології.

У випадку, якщо конфлікт базується на взаємовідносинах, сторони демонструють напругу, брак довіри, ворожість, злість, фрустрацію та обурення по відношенню одна до одної.

- У випадку різних потреб та інтересів розбіжності стають рушійною силою.
- Якщо відрізняються цінності, сторони спираються на суперечливі припущення щодо світу.

**Динаміка:** реальні та істотні відмінності в інтересах, силі, потребах та несправедливості, які сприймаються і призводять до того, що конфлікт вибухає.

- **Динаміка** – це взаємодія відмінностей та несправедливостей, які сприймаються.

**Ідентичності:** сприйняття людьми себе самих; як вони визначають самих себе, та хто вони є.

- Соціальні ідентичності: расова, релігійна, етнічна, класова, гендерна та культурна; вхідні та вихідні групи, стереотипи, «цапи-відбувайла», расизм та сексизм як частина ідентичності.

**Ситуації:** соціальний контекст, який впливає на поведінку.

- Включає оточення сторін, дефіцит часу, відносини один з одним, з владою, ролями. Також включає можливості для діалогу та вирішення проблем, що сприймаються.

**Культура:** закони, звичаї, системи вірувань та мова, яких набувають люди.

**Традиції:** глибоко вкорінена та стійка поведінка протягом певного періоду часу.

**Структури:** закони, політика, процедури та правила.

### 2.3. Комплексний огляд феномену конфлікту та способи вирішення конфлікту з позиції трьох підходів

#### Вступ

Варто розглянути деякі основні визначення.

**Конфлікт** – це динамічне явище. Процес розвитку конфлікту має фази початку, ескалації, контрольованої підтримки, управління, яке приводить до припинення, мирного врегулювання конфлікту або його трансформації. *Процес розвитку конфлікту* – це ситуація, до якої залучено щонайменше дві сторони або їхніх представників, які намагаються прямо або опосередковано досягти взаємно несумісних цілей шляхом підриву, цілеспрямовано не враховуючи інтересів протилежної сторони. Конфлікт у цьому сенсі не обов'язково погана річ, бо може бути «раннім попередженням», ознакою того, що щось пішло не так.

Ситуація стає найгіршою тоді, коли конфлікт переходить на стадію *агресивного розвитку*: ситуація, в якій щонайменше дві сторони або їхні представники порушують погляди одне одного, мають взаємно неузгоджені цілі, починають завдавати фізичних ушкоджень, знищують майно, знакові символи одне одного (наприклад, релігійні святині, національні пам'ятки) та/або наносять психологічні або фізичні травми, вбивають або чинять інші насильницькі дії.

Як ми можемо запобігти розвитку конфлікту до стадії агресивного? *Комплексний огляд феномену конфлікту та способи вирішення конфлікту: підхід трьох складових (ЗРА)* сприяє отриманню відповіді на це запитання. Підхід засновано на припущенні, що «огляд феномену» будь-якого конкретного конфлікту стосується різних складових – (I) *конфлікту*; (II) *причин та умов конфлікту*; і (III) *перспектив та процесів втручання у конфлікт* – і є попереднім кроком для розробки та реалізації ефективних заходів щодо втручання в нього. Огляд феномену конфлікту є першим кроком для втручання та управління конкретним конфліктом. Якщо ми не знаємо, що зумовлює конфлікт, то, маючи добрі наміри, ми можемо тільки погіршити ситуацію.

Конфлікти є на всіх рівнях: міжособистісному, міжгруповому, міжорганізаційному, суспільному; це знаходить відображення у наведеній нижче загальній теорії, яка буде корисною не тільки для пояснення, але й для реагування на конфліктні ситуації на всіх рівнях, зокрема на насильницькі етнічні конфлікти та воєнні конфлікти після завершення ери холодної війни.

Варто припустити, що конфлікти (у якому війна є окремим випадком) справді мають багато спільних складових, тому що у виробничих відносинах, міжнародних відносинах, міжособистісних відносинах і навіть тваринному житті не відрізняються один від одного, і варто знайти *загальний елемент*. Пошук «загального елементу» можливий на двох рівнях: *макрорівні*, коли з використанням дедукції забезпечується основа для систематизації інформації всієї області аналізу конфлікту та його розв'язання, та *мікрорівні*, коли є потенційно корисна основа для систематизації інформації в будь-якому конкретному конфлікті.

У **Таблиці 2** ми можемо в центрі знайти конфлікт (Складова 1), його причини та умови (Складова 2) – зліва і втручання у конфлікт (Складова 3) – праворуч від нього. Таким чином (і в

будь-якому випадку), зрозуміло, що центральну увагу зосереджено на конфлікті, і наш головний «предмет вивчення» – феномен конфлікту, який ми повинні пояснити або передбачити для того, щоб ефективно відреагувати через його профілактику, управління, врегулювання, вирішення, трансформацію або вирішення.

**Таблиця 2. Комплексний огляд феномену конфлікту та способів його вирішення**

Складова 2	Складова 1	Складова 3
Причини та умови конфлікту	Латентний конфлікт	Втручання у конфлікт: цілі третьої сторони
Індивідуальний рівень Соціальний рівень	Сторони	Запобігання конфлікту
Міжнародний рівень	Проблеми	Управління конфліктом Урегулювання конфлікту Вирішення конфлікту Трансформація конфлікту
Глобальний/екологічний рівень	Цілі	<b>Триступеневий підхід</b> Конкуренція або співпраця Негативний або позитивний мир Модель-1 або Модель-2
	Засоби	

### Конфлікт (Складова 1)

Щодо конфлікту – латентного (прихованого) або зростаючого, або агресивного – фахівці та потенційні треті сторони хотіли б дізнатись більше про: (а) сторони; (б) проблеми, через які у сторін виникають конфлікти; (в) цілі, яких сподіваються досягти; (г) засоби, що застосовуються для досягнення цих цілей; (г) їхні орієнтації в конфлікті та підхід до вирішення конфлікту; (д) природу середовища, в якому виник конфлікт, і засоби його вирішення.

### Сторони

Перше і найбільш очевидне запитання, яке спадає на думку стосовно будь-якого конкретного конфлікту: «Хто є учасниками конфлікту?» Як зазначено вище, сторонами конфлікту можуть бути, зокрема, особи, групи, організації, товариства та/або особи, які мешкають у регіонах.

Конфліктним аналітикам та потенційним третім особам важливо мати на увазі, що участь багатьох сторін, представлених як «інші», потрібно обговорити зі сторонами – клієнтами (якщо посередники є «аутсайдерами») або керівниками (якщо посередники є «інсайдерами») – до моменту укладання важливих угод. Принципи ведення переговорів віч-на-віч полягають у тому, що необхідно мати справу зі всіма учасниками, перш ніж такі угоди укладаються та/або реалізуються.

Також важливо дослідити, наскільки конфлікт, про який іде мова, пов'язаний з іншими конфліктами. Бо буде важко вирішувати його ефективно, якщо у сторони/сторін конфлікту є власні внутрішні конфлікти.

Після цього аналітик з конфліктів може перейти до розгляду питання рівності сторін, тобто чи є сторони симетричними («однорідними») або асиметричними («різнорідними») з точки зору типу, характеру або мети. Чи врівноважено сторони в аспекті влади та інших ресурсів, зокрема доступу до влади?

Ми вважаємо, що доти, доки сторони залишаються обмеженими щодо несправедливого доступу до політичних, економічних та інших ресурсів через належність до певних етнічних, релігійних, расових та/або інших груп, що було відображено Йоганом Гальтунгом (1969) і концептуалізовано

як структурне насильство, то жодна досягнута угода не зачепить основних глибинних причин та умов конфлікту, тому, скоріше за все, він через деякий час відновиться.

### Проблеми

Після того як аналітик з конфліктів ідентифікував сторони і почав опрацьовувати інші аспекти, в тому числі ступінь прояву конфлікту, його зв'язок з іншими конфліктами, тоді він може дослідити питання «Що?» – проблеми, про які заявляють сторони конфлікту. Звичайнісіньке питання, яке спадає на думку: «Через що сторони сперечаються?»

По-перше, конфлікти можуть бути 1) *структуровані*, тобто пов'язані з питаннями, що ставлять під сумнів цілі системи, наприклад, віру/цінності (теоретичні, поведінкові), біологічні чи фізичні системи; 2) *неструктуровані*, пов'язані з засобами для досягнення цілей у рамках систем. По-друге, серед певних категорій проблем, що можуть або не можуть піддавати сумніву цілі системи, зосередження відбувається на інтересах, відносинах та цінностях конфліктів.

Зрозуміло, є певні причини конфлікту (структурованого або неструктурованого), які можна узагальнити: відносини, цінності, віра, контроль над ресурсами/інтереси. Серед останніх – конфлікти через «території», так звані «класичні конфлікти».

### Цілі

До основних цілей можна віднести: (а) зміну засобів у рамках систем; (б) зміну самих систем, коли сторони можуть мати такі цілі: дотримуватися статусу-кво (стабільності, досягнутої за допомогою балансування та гегемонії) або змінити статус-кво (революційні зміни).

Конфлікти, визначені як «хто кого» («виграю–програю»), де одна сторона отримає компенсацію, а інша сторона втрачає, можуть бути складними для потенційної третьої сторони, оскільки невідомо що робити, якщо одна сторона хоче зберегти певний стан справ, а інша, розуміючи, що перебуває у «структурно-насильницьких стосунках» з «гегемонією», хоче змінити ситуацію революційним шляхом.

Що може зробити третя сторона, щоб забезпечити «безпрограшні» угоди в ситуаціях, які мають повністю діаметрально протилежні цілі?

Можливий вихід з ситуації пропонують Роджер Фішер та Вільям Юрі (1981), використовуючи «метафору апельсина», щоб відобразити як сторони конфлікту, вважаючи, що вони розумні, обманюють самі себе.

У суперечці двох сестер за апельсин дівчата обирають «компроміс» і ділять його навпіл, не усвідомлюючи, що одна з них хотіла б плід, а інша – шкірку. Отже, замість того, щоб кожна сестра досягла 100% від бажаного (одна сестра отримала б плід, інша – шкірку), кожна з них отримає 50%, тобто менше того, що кожна з них хотіла б, і це не буде оптимальним рішенням!

Спрощено «метафору апельсина» можна використати для складних конфліктів щодо самовизначення й територіальної цілісності.

### Засоби

Типологія засобів, які сторони можуть використовувати для досягнення своїх цілей<sup>10</sup>: боротьба, ігри та дебати. В ході боротьби сторони вважають одна одну «ворогами», яких буде знищено; в іграх вони визначають одна одну як суперників, яких буде обмануто; і в дебатах сторони – це противники, що намагаються переконати опонента або змінити його точку зору.

<sup>10</sup> Класично запропонована Анатолієм Рапопортом (1960; 1974, стор. 180–183).

### Орієнтація

Засоби, які сторони використовують для досягнення своїх цілей, можуть відображатись у прихованих орієнтаціях конфлікту і його вирішенні. Якщо сторони дотримуються конкурентної орієнтації, вони матимуть тенденцію до антагонізму, конфронтації, а також розглядатимуть конфлікт як гру «хто кого» або «виграв-програв»; якщо вони прагнуть до співпраці, то схильні до неантагоністичної, некофліктної орієнтації, а також розгляду конфлікту з позиції безпрограшності.

Інший варіант вирішення конфлікту спирається на культуру та світогляд. Наприклад, якщо сторони більше схильні до конкурентного способу, це можна визначити як реалістичний підхід світогляду з негативним поглядом на людську природу та чітко обмеженими у сприйнятті системними та поведінковими можливостями змін, які стосуються оточення, на відміну від сторін, які прагнуть до співпраці, що проявляється в ідеалізованому підході з більш оптимістичним поглядом на людську природу й можливі зміни.

Реалістичний підхід, що впливає на сторони, пов'язаний з конкурентним підходом до вирішення конфлікту за рахунок їхньої більш імовірної участі в «боротьбі», що також пов'язано з руйнівними результатами, на відміну від ідеалізованого підходу, який схиляє сторони до співпраці, більш імовірного залучення до дебатів та отримання конструктивних результатів.

### Середовище

Фахівцям з розв'язання конфліктів необхідно зрозуміти, чи мають сторони конфлікту механізми контролю або вирішення конфліктів у своєму середовищі. Існують ендогенні конфлікти, в яких конфліктуючі системи є частинами більшої системи з власними механізмами для підтримки стабільного стану, що можуть включати механізми для управління та вирішення конфліктів між підсистемами, на відміну від екзогенних конфліктів, де не може бути жодних «суперсистем для здійснення контролю або вирішення конфлікту».

Після опрацювання Складової 1 щодо сторін, питань, завдань засобів, орієнтації та середовища фахівцям/потенційній третій стороні необхідно перейти до Складової 2 – причин та умов конкретного конфлікту. Необхідно зрозуміти, що стимулює конфлікт, перш ніж вирішувати його.

### Причини та умови конфлікту (Складова 2)

Враховуючи складність конфлікту через його причини та умови, фахівці та потенційні треті сторони повинні дізнатись про потенційні джерела конфлікту, працюючи на таких рівнях: (а) індивідуальному (біологічні, фізіологічні, психологічні); (б) суспільному (політичні, економічні, соціальні); (в) міжнародному; та (г) глобальному/екологічному. Незалежно від рівня виникнення конфлікту (міжособистісний, міжгруповий, міжорганізаційний або міжнародний), фактори управління на кожному з цих чотирьох рівнів впливають на конфлікт (залежно від рівня, на якому він виник). І якщо причини та умови конфлікту багаторівневі, то і втручання в конфлікт теж повинно здійснюватись на цих рівнях.

*Нами визначено низку можливих причин та умов насильницького конфлікту, що відбувається на чотирьох рівнях, сутність яких відображено в наведеній нижче універсальній теорії.*

- (1) Розрізняють фізіологічний механізм (у гіпоталамусі, мигдалевидному тілі), який вимагає стимуляції для активації та відтворення бурхливої реакції, яка все-таки може вироблятися під впливом навчання.
- (2) У періоди загрози чи фактичного порушення базових потреб учасників конфлікту (визнання, ідентичності чи безпеки, які можуть відбиватись на територіальності) елементом цього фізіологічного механізму (зокрема лімбічної системи) є домінування у сторін «раціонального



неокортексу», збільшуючи ймовірність насильницької реакції на суб'єктивне джерело (або заміник джерела) через незадоволення їхніх потреб.

- (3) Розчарування може призвести до передбачуваного структурного (та культурного) насильства (Гальтунг, 1969, 1996) на різних рівнях зовнішнього середовища.
- (4) Розчарування має причинний зв'язок з незадоволенням потреб/агресією.
- (5) Коли два або більше учасників беруть участь у конфлікті, то розчарування через незадоволення потреб/агресією може генерувати квазідетерміновану спіраль, відображену Річардсоном (1939, 1960) як процеси «дії-протидії» (коли «особи», зокрема, «перестають думати», але діють у контексті реалістичного підходу), з обопільним бажанням вести війну на території – так звані «кроки до війни». Чим більше залучення сторін у цей процес, тим сильніше вони прагнуть до більшого розуміння та гострого реагування на загрози та фізичні прояви насильства, навіть у тих випадках, коли їх можна було б зменшити. Це активування (психофізіологія МакЛіна/Кестлера [1967, 1978] «Привид в машині») збільшує ймовірність негативних самостійно розроблених планів (NSFPs) (Сандоле, 1984, 1986, 1987).
- (6) Ці негативні самостійно розроблені плани можуть відображати самостимулюючі/самовідтворювані процеси, а також реакцію процесів або їх комбінацію. Процеси реакції можуть впливати незалежно від самостимулюючих/самовідтворюваних конфліктних процесів (внутрішньодинамічних), але з плином часу, при затяжних конфліктних ситуаціях, можуть призвести до них («культура насильства»). Це може справляти вплив незалежно від процесів реакції або підсилювати їх розвиток, наприклад, коли вони можуть розглядатися як окремий випадок самостійних самостимулюючих/самовідтворюваних процесів конфлікту.
- (7) Конфлікт-процес (а також конфлікт-тригер – наприклад, відносна депривація) може у подальшому поглибити суспільні потрясіння і нестабільність, пов'язані зі змінами на міжнародному та глобальному рівнях, зокрема шляхом розповсюдження зброї масового знищення.
- (8) Коли треті сторони вступають у процес, їхній «захисний механізм» полягає у створенні «магії», за допомогою якої реалістичний підхід приведе в дію конкурентні процеси, які можуть бути замінені (або як мінімум доповнені), чи ідеалістичний підхід, базований на процесах співпраці з розв'язанням конфліктів.

### **Втручання в конфлікт (Складова 3)**

Перед втручанням у конфлікт різні види потенційних третіх сторін – активісти, адвокати, дослідники, посередники (тренери), *представники правоохоронних органів – повинні мати чітке уявлення про власні цілі, які можуть включати будь-яку або певну комбінацію таких дій:*

- (А) (насильницьке) запобігання конфлікту: зупинити розгортання конфлікту (наприклад, сили превентивного розгортання ООН у Македонії [СПРООН]);
- (Б) управління конфліктом, запобігання поширенню конфлікту (наприклад, місія з захисту сил ООН у Боснії [СООНО]);
- (В) урегулювання конфліктів: припинити конфлікт, якщо необхідно – з застосуванням сили (наприклад, НАТО бомбардувало боснійсько-сербські позиції у серпні-вересні 1995 р.; місії НАТО – Сили зі стабілізації під керівництвом НАТО з виконання [ІФОР] і Сили стабілізації в Боснії [СФОР]);
- (Г) вирішення конфліктів: впливати на причини та умови, які лежать в основі конфлікту, («те, що сприяє розгортанню конфлікту»);



(Г) трансформація конфлікту (профілактика): необхідність працювати з довгостроковими відносинами між людьми, які вижили, та їхніми «сусідами», щоб «наступного разу» вони використовували менш смертоносні засоби під час конфлікту, ніж у період його розгортання (наприклад, цілі Європейського Союзу [ЕС], щоб вийти за межі вузького розуміння суверенітету або націоналізму державної системи та перейти до спільної безпеки [«попередження»]).

З точки зору категорій, які визначив колишній Генеральний Секретар ООН Бутрос Бутрос-Галі (1992), потенційні треті сторони хочуть, щоб зрозуміли їхні цілі: (1) превентивна дипломатія ([насильницьке] запобігання конфліктам); (2) встановлення миру (врегулювання/вирішення конфлікту); (3) підтримка миру (управління конфліктом); та/або (4) миробудування (врегулювання/трансформація конфлікту).

Незалежно від того, як третя сторона сприймає цілі, для полегшення досягнення будь-якої з них використовуються будь-які послідовні комбінації вказаних категорій або всі вони, проте визначальним фактором буде вибір часу. Крім того, третя сторона може відображати чи інакше вибрати будь-які напрями вирішення конфліктів:

(А) процеси конкуренції та співпраці;

(Б) негативний мир (профілактика/припинення бойових дій) та позитивний мир (усунення глибинних причин та умов бойових дій, у тому числі структурного і культурного насильства);

(В) Модель-1 (урядові) і Модель-2 (неурядові) процеси врегулювання конфліктів.

Традиційно Модель-1 (урядові) сторони використовують як спосіб конкуренції (але все більше і більше – як процес співпраці) для досягнення й підтримки негативного миру (припинення воєнних дій). Негативний мир добрий, наскільки це можливо, за умови його прийняття. Доки не вирішено основних причин та умов конфлікту, доти його не буде доведено до завершення, він залишиться нестабільним і завжди матиме ризик можливого руйнування (наприклад, як на Кіпрі чи в Боснії). Модель-2 (неурядові) сторони використовують як спосіб співпраці: наприклад, навчання, семінари з вирішення проблем, сприяння, примирення, процес співпраці (з більш трансформаційними, ніж транзакційними елементами) для досягнення й підтримки позитивного миру.

Необхідно, щоб Модель-1 і Модель-2 доповнювали одна одну, окремо чи в поєднанні, одноразово або послідовно, вирішуючи конфлікти на різних стадіях їх розвитку.

## ВИСНОВОК

Ми намагалися розробити параметри феномену конфлікту і його врегулювання на макрорівні (як основу для структурування інформації в цій сфері) і на мікрорівні, що може бути корисним для визначення того, (а) що відбувається в будь-якій ситуації (потенційного) конфлікту; (б) чому; (в) що ми можемо вирішити, що ми можемо з цим зробити.

Також ми спробували впорядкувати заплутаний масив знань про конфлікти та їх вирішення. Ці знання стимулюють подальші дискусії про корисність огляду та дозволяють читачам самостійно використовувати їх, виходячи за межі того, що було зроблено у статті. Реальна ситуація (і наші «загальні надбання») можуть бути кращими для цього!

## 2.4. Трансформація конфлікту

### Чи потрібно вирішувати конфлікт?

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

#### Це логічно:

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

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

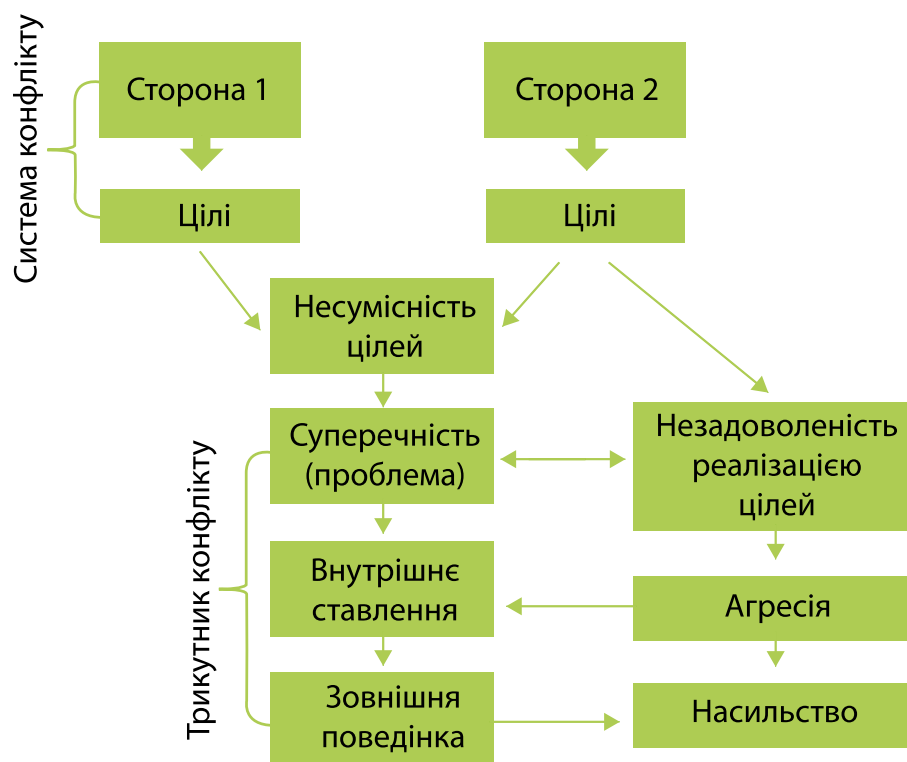


Рисунок 3. Структура конфлікту

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

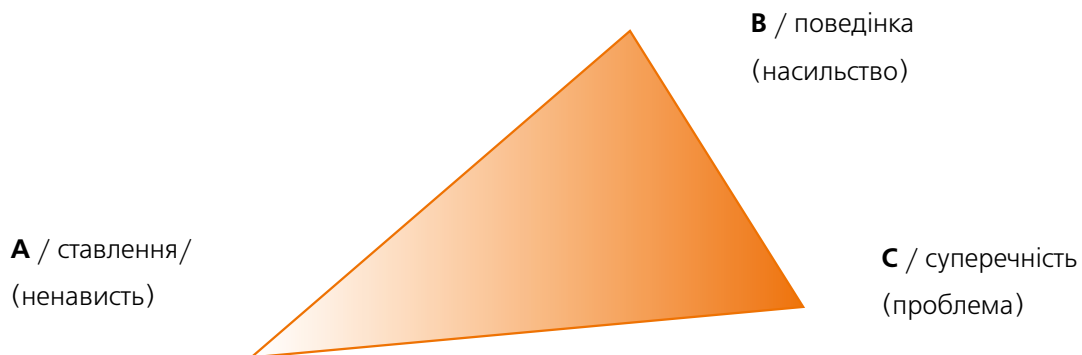
Насильство породжує насильство.  
Отже, треба уникати насильства, щоб  
іще більше не ускладнити конфліктну  
ситуацію.

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

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

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

Цей трикутник повинен стати своєрідною пам'яткою, завжди нагадуючи про те, що конфлікт = С+П+С (в англ. оригіналі – ABC).



**Рисунок 4. Трикутник конфлікту**

**Завдання полягає в тому, щоб розкрити цей трикутник, заохочуючи ставлення відкритості, стриману поведінку та великий творчий потенціал.**

Суперечність є центральним елементом конфлікту. Але підхід, орієнтований тільки на цей елемент, та ігнорування таких факторів, як ненависть і насильство, нічим не кращий від підходів, орієнтованих на зміну ставлення чи на поведінку, тобто на контроль насильства. З усіма трьома факторами треба працювати одночасно.

**Більшість невдач у роботі з конфліктами пояснюється саме нехтуванням цим правилом:**

- зосередження лише на ставленні призводить до того, що ви вважаєте, що всі проблеми походять від ненависті та викривленого бачення світу, і пропонуєте релігійну або ідеологічну трансформацію, психотерапію та/або освітні кампанії, забуваючи, що навіть найбільш нормальні люди можуть вбивати чи потурати насильству, якщо зберігаються суперечності, що дезорієнтують їхню свідомість;
- зосередження лише на поведінці спостерігається досить часто, адже саме тут ми маємо справу з насильством. Приборкувачі й приборкувачки можуть підмести насильство кудись під килим, зробити його менш помітним, але це аж ніяк не усуває суперечності, що лежать в основі конфлікту;
- зосередження тільки на суперечностях може призвести до посилення ненависті й насильства, якщо підхід до суперечностей є насильницьким.

Трансформація конфлікту має вестися з усіх трьох точок. Повинна прийти зміна на трикутник Конфлікт = Співчуття і зміна ставлення + Ненасильство і зміна поведінки + Творчі підходи і подолання суперечностей (Рис. 5).

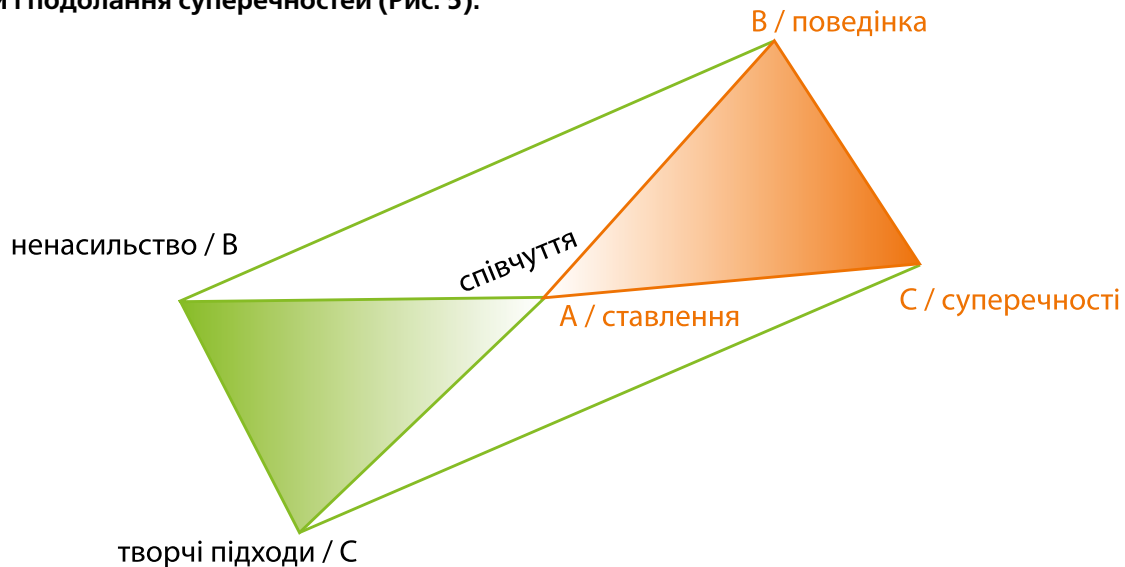


Рисунок 5. Трансформація конфлікту

**Співчуття, ненасильство і творчість – ось підходи, які медіатори мають протиставити трикутнику «Ставлення – Поведінка – Суперечність».** У необхідності застосування цих альтернатив вони повинні переконати сторони конфлікту. Саме ці альтернативи мають посісти місце насильницьких культур, поведінки та почуття заблокованості.

**Співчуття** – це здатність до глибокого емоційного та розумового розуміння іншого та іншої, логіки, що рухає ними.

**Ненасильство** – це здатність опиратися спокусі застосувати насильство (або радити вдатися до нього) і водночас пропонувати конкретні ненасильницькі заходи для виходу з конфлікту.

**Творчість** – це здатність виходити за рамки уявлень сторін конфлікту, відкривати нові способи досягнення його соціальної природи.

**Суть цього підходу в тому, щоб зруйнувати металеву оболонку трикутника «ставлення – поведінка – суперечність» у той момент, коли конфлікт починає ускладнюватися.**

Кожна зі сторін конфлікту має глибоко заховану під насильницькими гаслами та вчинками мету, на яку треба спиратися, закликаючи її діяти ненасильницьки і творчо.

Насильство породжує насильство. Отже, треба уникати насильства, щоб іще більше не ускладнити конфліктну ситуацію. Навіть якщо взаємний відхід від конфлікту часом може бути гарною ідеєю, самоствердження (в певних межах) є людською потребою. Ненасильство заповнює цю прогалину, принаймні теоретично.

Щодо елементарних конфліктів варто визначити п'ять можливих варіантів завершення, які слугуватимуть відправними точками для осмислення конфлікту, вироблення стратегії та конкретних дій.

Ось вони:

[1] перемога однієї сторони: одна сторона домінує, інша втрачає;

[2] перемога іншої сторони: домінує інша сторона;

[3] відхід: обидві сторони відмовляються від своїх цілей (на деякий час);

[4] компроміс: обидві сторони від чогось відмовляються, а щось здобувають;

[5] трансценденція: ситуація визначається по-новому; обидві сторони здобувають більше, ніж втрачають.

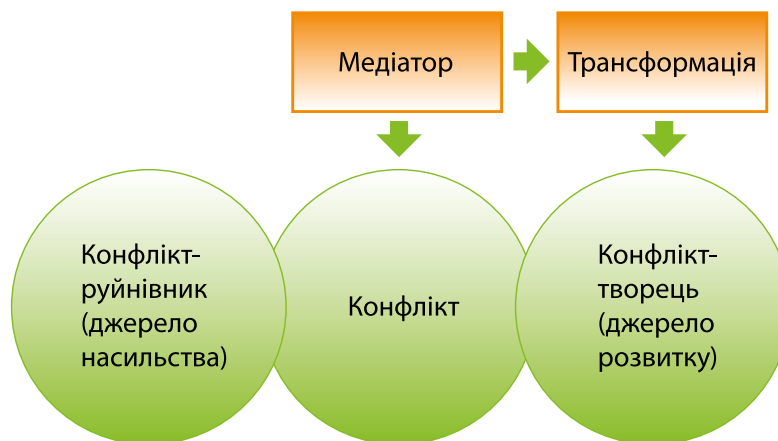
На найнижчому рівні перебувають варіанти [1] та [2], коли домінує одна сторона (незалежно від того, чи застосовувались насильницькі методи), а інша не одержує нічого. [1] і [2] типи є тотожними і означають домінування однієї з двох сторін. Далі йдуть варіанти [3] й [4] – відхід і компроміс. Загалом, вони не вносять нічого нового в ситуацію. Відхід означає «зачекайте хвилинку» (яка може тривати вічність), а компроміс, по суті, означає поділ чогось, що, на думку прихильників та прихильниць компромісу, може бути поділено.

Найвищу позицію посідає [5] варіант – *трансценденція*, що означає привнесення чогось нового, а не того, чого прагнули досягти сторони конфлікту. В ідеалі цей новий компонент змінює ситуацію таким чином, що обидві сторони одержують набагато більше, ніж хотіли, або здобувають щось таке, що робить те, за що вони спочатку змагались, менш цінним і привабливим. Ваше завдання полягає не в тому, щоб переконати їх, що конфлікт «насправді» є м'яким (якби це було так, то він, очевидно, давно був би розв'язаний), а допомогти їм розглянути нові підходи, по-творчому «вийти за межі», *трансформувати конфлікт*.

**Чим більше альтернатив, тим менш імовірним є насильство.**

**Трансцендування є найскладнішим, але водночас і найбільш плідним підходом. Застосовуючи його, ми маємо можливість не лише усунути деструктивний компонент конфлікту, але й, вийшовши на новий рівень, реалізувати конструктивний.**

*Дуже важливо при вирішенні конфлікту сприймати його одночасно з двох боків: як конфлікт-руйнівник (джерело насильства) і конфлікт-творець (джерело розвитку). Медіатори, працюючи з конфліктом, виконують третю роль – посередника, трансформуючи конфлікт, уникаючи насильства і сприяючи розвитку (Рис. 6).*



**Рисунок 6. Роль медіатора в конфлікті**

Якщо ми визнаємо, що конфлікт може бути як джерелом руйнування, так і джерелом розвитку, тоді для трансформації конфлікту треба діяти таким чином, щоб творчі аспекти домінували. Це дещо більше, ніж просто спрямовувати конфлікт геть від насильства. Це спрямування конфлікту в русло розвитку – як гуманітарного розвитку окремих його учасників та учасниць, так і соціального розвитку колективних учасниць і учасників, а також світового розвитку загалом.

Йоган Гальтунг дає такі рекомендації медіаторам, які потрібно врахувати при роботі з конфліктом та його трансформацією.

- карта формування конфлікту: всі сторони, цілі, проблеми;
- залучення забутих сторін з важливими ставками в конфлікті;
- діалоги з високим рівнем емпатії з кожною стороною окремо;
- визначити в цих діалогах прийнятні для всіх сторін цілі;
- спробувати відкрити нові перспективи на базі забутих цілей;
- знайти над-цілі, прийнятні для всіх сторін;
- досягти коротких, легкозапам'ятовуваних формулювань цілі;
- допомогти визначити завдання сторін; «виймаючи» конфлікт з місця його походження, залучаючи забуті сторони й цілі;
- перевірити, як реалізація може привести до досягнення цілей;
- допомогти сторонам зустрітися «за столом» для стабілізації процесу;
- вийти з конфлікту, йти до наступного, бути напоготові.

**Трансформація конфлікту** – це його перенесення в нову реальність. Трансформувати конфлікт означає трансцендувати цілі учасників та учасниць конфлікту, визначивши для них інші цілі, знявши конфлікт з підготовленого для нього ґрунту включно з дискурсами, що обстоюють нездоланність цієї несумісності (неможливість трансцендувати суперечності), і, нарешті, перенісши його в більш перспективне місце. Щоб досягти цього, конфлікт необхідно трансформувати ще й через доповнення його сторонами та цілями, про які учасники й учасниці часто навіть і не думають.

*Метою трансформації конфлікту є мир, здатність урегулювати конфлікт творчо і ненасильницькими методами.*

За яких умов люди починають творити? Є маса книжок про наукову, мистецьку та інші типи творчості, але не про творчість у роботі з конфліктами. Наше завдання – знайти ненасильницькі варіанти завершення конфлікту для трансцендування суперечностей. Але як досягти цього?

Загальна формула виглядає просто: ввести новий аспект-вимір-перспективу, подивитись на конфлікт по-новому і тим самим змінити і розблокувати ситуацію. Але цей творчий процес не відбувається автоматично.



**Рисунок 7. Творчість у вирішенні конфлікту**

Колективна творчість може дати набагато більше, ніж проста сума індивідуальних творчих можливостей усіх присутніх (**Рис. 7**).

Ми повинні пам'ятати про загальну мету трансформації: створення нової ситуації, з якою можна працювати творчо і ненасильницькими засобами. Реальна трансформація йде від самих учасниць

та учасників конфлікту. Медіатор виконує роль каталізатора, допомагає, а не тисне згори. Тільки в такому разі трансформація стає прийнятною і тривалою.

### Література

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

## 2.5. Вирішуємо конфлікт. Етапи вирішення конфлікту

*«Світ без конфліктів – це відірвана від реальності утопія, і навіть неприємна: вона скоріше схожа на кладовище, ніж на рай на землі!» (Христоф Бесемер)*

Конфлікт має свої негативні та позитивні прояви і наслідки. І від того, як людина ставиться до конфлікту і як його сприймає, залежить його вирішення.

**Для того, щоб конфлікт вирішити позитивно, його не треба боятися, а треба вміти вирішувати мирним шляхом.**

Для вирішення конфлікту також важливо розуміти, що не сам конфлікт є проблемою, а наша поведінка до, під час та після нього. Для того, щоб конфлікт вирішити позитивно, його не треба боятися, а треба вміти вирішувати мирним шляхом. Люди часто сприймають конфлікти як перешкоди,

небезпеку, деструктивність та біль. Тому більшість людей прагне уникати конфліктів. Але конфлікти слід розглядати іншим, більш належним чином: вони є важливим сигналом того, що щось (вже) негаразд і має бути змінено; це шанс для розвитку і поліпшення відносин. Чи буде використано цей шанс, залежить від того, як підійти до конфлікту.

### Деструктивне вирішення конфлікту

**Конфлікт має свої негативні та позитивні прояви і наслідки. І від того, як людина ставиться до конфлікту і як його сприймає, залежить його вирішення.**

До деструктивних способів вирішення конфлікту належать усі ті, що ведуть до загострення взаємовідносин та не сприяють пошукам позитивного вирішення конфліктного питання.

Часто розбіжності між людьми перетворюються на особистий конфлікт. Різні точки зору на певні проблеми перетворюються на дорікання іншим людям і судження про їхній характер, наміри й мотиви. Замість розгляду загальної проблеми розглядають іншу людину як проблему.

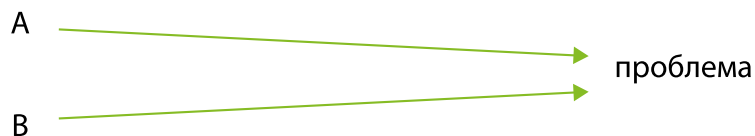


*При деструктивному підході інша людина розглядається як проблема.*

### Конструктивне вирішення конфлікту

Конструктивні способи, навпаки, сприяють взаємопорозумінню та пошуку позитивних шляхів вирішення конфлікту.

Конструктивно розв'язувати конфлікти означає шукати *рішення проблеми*, не впливаючи на особистість противника. Всі учасники конфлікту спільно беруть на себе відповідальність за проблему і пліч-о-пліч шукають рішення.



*Проблема визначається і вирішується спільно.*

**Процес конструктивного вирішення конфлікту приводить до задоволення обох сторін і покращує їхні взаємовідносини.**

В основу вирішення конфлікту конструктивним мирним шляхом покладено *вісім принципів* (розроблено співробітниками Фонду досліджень миру і майбутнього у Швеції):

1. Люди: відокремити людину від проблеми – обговорювати проблему, а не один одного.
2. Інтереси: зосередитися на інтересах, а не на позиціях.
3. Варіанти: шукати взаємовигідні варіанти.
4. Критерії: результат повинен відповідати загальнообов'язковим критеріям.
5. Правда: існує декілька правд: твоя, їхня, і, може бути, ще чиясь.
6. Кошти: стежте за єдністю засобів та цілей.
7. Передумови: переслідуйте тільки такі цілі, які підходять і для вас, і для іншої сторони.
8. Влада: досягайте власних цілей, а не карайте інших.

Як ми вже зазначали, конфлікт може мати вічне життя, і якщо його не вирішити, він завдаватиме шкоди, зникаючи і виникаючи знову. Процес вирішення конфлікту має свої етапи.

**Автори виділяють такі етапи вирішення конфлікту:**

1. Збір інформації.
2. Визнати наявність конфлікту.
3. Визначення позицій, інтересів та потреб.
4. Оцінка та вибір оптимального варіанта. Творчість.
5. Визнання сторонами прийнятого варіанта вирішення конфлікту.
6. Потиснення рук.

**Розгляньмо детальніше перші чотири етапи.**

#### **1-й етап. Збір інформації**

Одна з типових причин виникнення конфліктів між людьми – це втрата і викривлення інформації при спілкуванні та сприйнятті навколишнього світу.

**Інформацією** називаються ті відомості, які передаються від джерела до приймача і в певний спосіб фіксуються останнім. Людина досить вибірково сприймає різноманітну інформацію про навколишній світ. Роль потужного фільтра, що відсіває незначну інформацію та деталізує суб'єктивно важливі відомості, виконують цінності, мотиви і цілі.



На цьому етапі відбувається збір інформації про конфлікт і сторони конфлікту.

Одна з типових причин виникнення конфліктів між людьми – це втрата і викривлення інформації при спілкуванні та сприйнятті навколишнього світу.

Ця процедура може включати такі дії: а) опис явних ознак конфлікту; б) виявлення всіх сторін конфлікту; в) виявлення рівня розвитку конфлікту; г) виявлення причин конфлікту і його природи (об'єктивна чи суб'єктивна); вимірювання інтенсивності

протистояння; г) виявлення сфери поширення конфлікту. Кожна з процедур діагностики передбачає об'єктивну оцінку.

Вивчення сторін конфлікту включає збір та оцінку інформації з таких проблем: а) об'єкт конфлікту (характер, цінність, ступінь дефіцитності, можливість його розподілу); б) сторони (загальні відомості, психологічні якості, особисті цілі та інтереси, наявність помилок і слабкостей); в) позиції сторін; г) чинники, які сприяють конфлікту, джерела; г) соціальне середовище.

- Важливо розуміти, що в будь-якій складній і запутаній конфліктній ситуації зазвичай циркулює надзвичайно багато перекрученої, випадкової, а часом і свідомо помилкової інформації, особливо багато з'являється різноманітних чуток і вкрай бракує достовірної інформації. Тому необхідно приділяти увагу збору інформації з різних джерел та дотримуватися об'єктивного підходу при її опрацюванні. Скільки людей – стільки думок!
- *Щоб інформація була більш достовірною, дуже важливо уточнити у людини: «Чи правильно я вас розумію?»*

## 2-й етап. Визнати наявність конфлікту

На цьому етапі необхідно сприйняти та «полюбити» конфлікт, щоб трансформувати його мирним шляхом.

«Полюбити конфлікт» означає на особистісному рівні визнати і не боятися його, зрозуміти його причини та складові, бути готовими вирішувати конструктивним шляхом, побачити позитивні можливості конфлікту.

Дієвість такого підходу залежить, по-перше, від бажання побачити реальні події; по-друге, від об'єктивного сприйняття конфлікту всіма його учасниками, а також оточення, в якому він відбувається.

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

- достатній рівень зрілості конфлікту, коли ідентифікувалися його сторони, сформувалися їхні позиції, виявилася їхня протилежність та агресивність;
- поява потреби вирішення конфлікту в самих сторін;
- наявність необхідних способів і ресурсів вирішення конфлікту.

## 3-й етап. Визначення позицій, інтересів та потреб

Конфлікт розгортається довкола основних цілей, а одним з типів основних цілей є основні потреби.

Теорія А. Маслоу визначає п'ять основних ступенів (або груп) ієрархії людських потреб, які розміщено за принципом «важливості», починаючи з нижнього рівня (біогенні потреби) до верхнього рівня (психогенні потреби). Необхідно зауважити, що в житті не існує межі, яка відокремлює одну потребу від іншої, існує перетин цих рівнів, тому що жодну потребу неможливо задовольнити повністю.

У теорії ієрархії потреб перший та основний рівень посідають *фізіологічні потреби*: їжа, повітря, вода, одяг, житло, статеві стосунки тощо. Вони необхідні для підтримання біологічного, щоденного життя людини, їх людина повинна задовольнити, щоб вижити.

Після задоволення потреб першого рівня головною силою в поведінці індивіда стають *потреби в захищеності, самозбереженні та безпеці* (фізичній та психологічній). Вони включають бажання людини перебувати в порядку, стабільному й безпечному стані, мати належні житлові умови, бути захищеною від страху, болю, хвороби.

Наступний – третій – рівень включає *соціальні потреби* (відданість, дружбу, почуття духовної близькості, любов). Вони проявляються, коли людина хоче бути членом певної групи людей, перебувати в тісних дружніх стосунках з оточенням, брати участь у громадських заходах.

Коли соціальні потреби більш-менш задоволені, починають проявлятися его-потреби, які можуть набувати форми як внутрішньої, так і зовнішньої орієнтації чи обох одразу. *Потреби у визнанні та повазі* відображають бажання людей бути компетентними, сильними, здібними, впевненими у собі, вони бачать, як оточення визнає і поважає їх.

За Маслоу, більшість людей не має можливості достатньою мірою задовольнити свої его-потреби, щоб досягти п'ятого рівня – *потреб у самоствердженні, саморозвитку, самореалізації й самоактуалізації*. Глобальні потреби людини, або потреби у самовираженні, належать до бажань індивіда повністю використати свій потенціал – стати тим, ким він здатний стати.

Основні потреби дозволяють пояснити, чому деякі конфлікти стають настільки складними, тривалими, фундаментальними і «важковиліковними». Відповідь дуже проста: вони є основними (фундаментальними), оскільки розгортаються довкола основних цілей (цінностей та інтересів). Але що таке основні цінності? Очевидно, це щось таке, без чого сторона конфлікту не може жити. На особистісному рівні такими цінностями є основні людські потреби, що мають вартість у рамках всіх культур (всі ці потреби можна об'єднати в чотири загальні класи). На колективному рівні ці основні цілі відомі під назвою основних інтересів.

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

Позиції сторін, тобто їхні усталені уявлення про те, як варто вирішувати проблему, часто не поєднані одна з одною, тому узгоджене рішення проблеми видається неможливим. Однак інтереси, які лежать в основі конфлікту (а, зрештою, важливі саме вони), можна задовольнити різним чином. Якщо інтереси відкриваються, часто стає можливим знайти рішення, яке становить загальний інтерес.

**Конфлікт асоціюється з айсбергом (Рис. 8). Щоб вирішити конфлікт, треба «опустити воду».**

**Необхідно обстежити все вгорі і внизу, «за горами, за морями», поруч себе, зазирнути в минуле і майбутнє, відповісти на запитання: «Хто зацікавлений у цьому?»**

Нехай вас не вводять в оману арена розгортання конфлікту. Корені конфлікту можуть бути де завгодно.

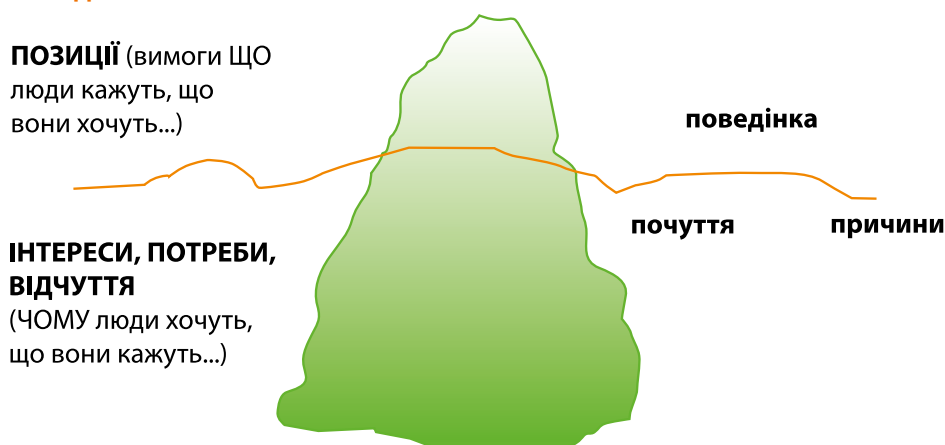


Рисунок 8. «Айсберг» конфлікту

#### Приклад

Дві сестри сперечаються про апельсин, обом хочеться його взяти. Нарешті вони вирішують поділити його навпіл. Одна бере свою половину, з'їдає м'якоть і викидає шкірку. Інша, навпаки, викидає м'якоть і використовує шкірку, тому що вона хоче спекти з неї торт.

Як показує приклад, можна привести до оптимального узгодженого рішення навіть різні інтереси, якщо дослідити позиції («Я хочу апельсин») щодо інтересів («Я хочу з'їсти м'якоть» – «Я хочу взяти шкірку для випічки»), і тільки тоді приймати рішення.

*Ключ до успіху – переключити дискусію з позицій на потреби та інтереси.*

*Важливо запитати людину: «Що вона хоче / що їй потрібно?»*

#### 4-й етап. Оцінка та вибір оптимального варіанта. Творчість

На цьому етапі відбувається трансформація конфлікту і вибір оптимального варіанта його розв'язання<sup>11</sup>.

*Не крадіть конфлікт! Дайте можливість сторонам конфлікту проявити творчий підхід і самим запропонувати якомога більше варіантів його вирішення та обрати взаємоприйнятний.*

#### Поради для позитивного вирішення конфлікту

- Для позитивного вирішення конфлікту дуже важливо враховувати інтереси його сторін.
- Чим більше варіантів вирішення конфлікту можуть запропонувати сторони, тим менш імовірним є варіант вирішення шляхом насильства.
- Не бійтеся конфлікту. Практикуйте його вирішення.
- Розрізняйте людей і проблему. Активізуйте увагу на проблемі і варіантах її вирішення, а не зосереджуйтеся на особистості.
- Продумуйте безліч можливостей дії, перш ніж прийняти рішення про те, що необхідно зробити.
- Стежте за тим, що результат повинен відповідати загальнообов'язковим критеріям.

<sup>11</sup> Більш детально питання висвітлено в темі 2.4. «Трансформація конфлікту» цього посібника.

- Дійте! Не уникайте конфліктів, а намагайтеся їх вирішувати або запобігати їхнім негативним наслідкам.

#### **Поради сторонам під час медіаційної зустрічі для позитивного вирішення конфлікту**

- Ставте запитання, заохочуйте іншу сторону висловлювати свою точку зору на проблему. Формулюйте конструктивні пропозиції.
- Ведіть розмову доброзичливим, твердим і спокійним тоном, намагаючись починати з тих питань, думки щодо яких у вас збігаються і можуть викликати ствердну відповідь.
- Не кажіть тільки про власні потреби, проблеми, почуття, а надайте можливість висловитися іншій стороні та уважно вислухайте її.
- Не робіть висновки за іншу сторону.
- Знайдіть справжні мотиви. Визначте причинно-наслідкові зв'язки: «Через що насправді йде боротьба?»
- Диференціюйте уявні мотиви: «Що не є причиною конфлікту?»
- Виробіть конструктивну стратегію й тактику, які необхідні для вирішення конфлікту.
- Уникайте критикувати особистість іншої сторони.
- Слухайте активно, акцентуйте те, що важливо для обох сторін.
- Перетворюйте свої проблеми на нові можливості й перспективи.
- Ідіть на можливі компроміси.
- Пропонуйте альтернативні варіанти вирішення конфлікту.

### **Література**

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Х. Бесемер, перевод с нем. Н.В. Маловой. – Калуга: «Духовное познание», 2004. – 176 с.
2. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. – Минск, 2002. – [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://rua.pp.ua/diplomaticeskaya-strategiya-produktivnyie-37161.html>.
3. Йоган Гальтунг. Трансформація конфлікту мирними засобами. Трансценд метод. – Діалог різноманітностей, № 12 (50), грудень 1999. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://empedu.org.ua/content/transformaciya-konfliktu-mirnimi-zasobami>.
4. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів / В.С. Орлянський; Мін-во освіти і науки України, Запорізький нац. техн. ун-т. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 159 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.com/12191214/psihologiya/konfliktologiya>.
5. Є.І. Ходаківський, Ю.В. Богоявленська, Т.П. Грабар. Психологія управління. Підручник. – Центр учбової літератури. – 2011. – 664 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni\\_teorii\\_motivatsiyi](http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni_teorii_motivatsiyi).

## **2.6. Картографія як метод вирішення конфлікту**

Картографія конфлікту є одним з методів вирішення конфліктів. Картографія дозволяє візуалізувати конфліктну взаємодію за певним алгоритмом. Застосування цього методу є можливим як в індивідуальній площині за наявності інтрапсихічних (внутрішньоособистісних) конфліктів, так і щодо інтерперсональних (міжособистісних, міжгрупових) конфліктів.

Результатом структурного аналізу будь-якого конфлікту є так звана «карта конфлікту», яка, на думку авторів цього методу Х. Корнеліуса й Ш. Фейра, дозволяє розширити бачення складної ситуації, подивитися на неї згори; запустити механізми самоаналізу та рефлексії; розширити «горизонт» усвідомленості щодо змісту конфлікту, його структури та шляхів вирішення; привести до адекватності сприйняття свого опонента через руйнування «образу ворога»; додає системності поглядам кожної

сторони на проблему; визначає нові перспективи й варіанти у виборі стратегії поведінки в конфлікті; створює атмосферу емпатії і визнання думок людей, яких до цього не розуміли і до яких не прислухалися; надає можливість виразити потребу, про яку сторона раніше не замислювалася; започатковує групове обговорення проблеми; обмежує дискусію певними рамками, що допомагає уникнути надмірного прояву емоцій. Під час складання карти люди схильні стримувати емоції, аналізувати себе, інших і ситуацію.

**Складання карти конфлікту** – це впорядкований, систематизований, усвідомлений підхід до вирішення конфлікту. Картографія конфлікту дозволяє зосередитися насамперед на проблемі, а не на емоціях, заглибитися не в переживання чи задоволення власних образ та амбіцій, а у вирішення проблеми й подолання розбіжностей. Суть методу, за визначенням Л.О. Котлової, полягає в послідовному заповненні карти конфлікту, розділеної на кілька секторів (залежно від кількості учасників конфлікту). У центр її вноситься основна проблема, а в розділи – інформація про учасників конфлікту та їхню мету в ньому.

*Алгоритм складання карти конфлікту включає три етапи:*

*I. У чому проблема? На цьому етапі здійснюється опис проблеми в загальному вигляді, визначається предмет конфлікту.*

*II. Хто залучений до конфлікту? Визначаються учасники конфліктної взаємодії, їхні позиції, стратегії, бачення проблеми.*

*III. Які справжні потреби, мотиви й побоювання кожного учасника або групи? Аналізуються основні потреби, мотиви, побоювання учасників конфліктної взаємодії, які формують їх позицію у конфлікті.*

Л. М. Карамушка вважає, що графічне відображення потреб та побоювань учасників конфлікту розширює світогляд і створює умови для розгляду більш широкого кола потенційних рішень, досяжних для реалізації після закінчення цього процесу.

Також важливим для конструктивного вирішення конфлікту є можливість висловити й відобразити на карті конфлікту ірраціональні страхи, підсвідомі побоювання.

При цьому слід пам'ятати, що всі учасники картографічного процесу повинні зосереджуватися на потребах і побоюваннях усіх сторін доти, доки карта не буде повністю готова.

Особливостями використання цього методу є його універсальність та ігрова форма.

Проте бажано пам'ятати, що карту конфліктів надто складно створювати з людьми, які не усвідомлюють своїх потреб та бажань, неохоче усвідомлюють власні побоювання, звикли до прихованості почуттів і прагнень, мають різноманітні комплекси та суттєві внутрішні конфлікти. З такими людьми більш конструктивними є поступові способи (методи, технології, прийоми) вирішення конфліктів з обов'язковим релаксаційним і відволікаючим супроводом напруження й недовіри учасників конфлікту.



РОЗДІЛ 3.

# ВІДНОВНІ ПРАКТИКИ



### 3.1. Відновні практики: соціально-педагогічний потенціал

Створення відновлювальної культури – це спільний шлях усього колективу: спочатку кожен починає з себе, пізніше – всі разом опановують новий погляд на відносини і формують навички їх побудови.

Відновний підхід зародився у процесі пошуку шляхів відновлення справедливості в кримінальних ситуаціях. Говард Зер був першим, хто сформулював відмінність між відновним підходом і проблемами правосуддя після того, як злочин було скоєно. У відновній системі правосуддя злочин розглядається як міжособистісний конфлікт жертви і порушника, або ж як заподіяння однією людиною шкоди іншому, і цю шкоду необхідно виправити (Zehr, 1990).

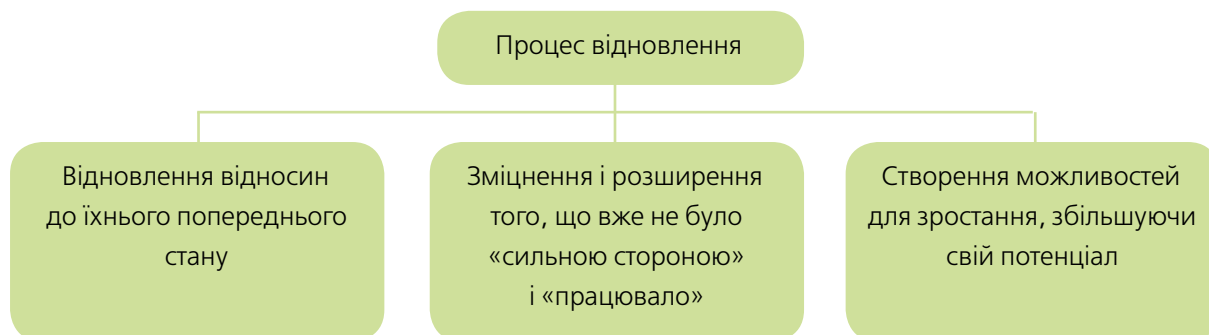
Австралійські автори, конфліктологи Кет Кронін-Лемп і Рон Кронін-Лемп виводять відновлення у площину філософії. *Філософія відновлення* – це філософія відносин, ключем до яких є залучена участь і переживання спільності. Ця філософія спирається на наративні принципи побудови відновлювальних бесід. Слід зазначити, що в наративному напрямі філософії відновлення будь-який метод або інструмент цілеспрямовано використовується для росту і розвитку відносин, а відновлювальні бесіди мають свою специфіку (Drewery & Winslade, 2005).

**Людям допомагають зрозуміти, що проблеми – це проблеми, а самі люди ніколи не є проблемами.** Термін «відновлювальний» припускає, що щось пошкоджено і потребує відновлення.

**Відновлення включає:**

- відновлення відносин до їхнього попереднього стану;
- зміцнення і розширення того, що вже було «сильною стороною» і «працювало». Для цього може знадобитися додати щось нове або розвинути вже наявне;
- трансформацію, коли відновні відносини і відновна культура не лише здійснюють «лагодження» того, що в них вже було, але й створюють можливості для зростання, збільшуючи свій потенціал.

**Філософія відновлення – це спосіб життя** (Zehr, 2008). Це те, як «я» думаю, говорю та дію, це модель «я – людина, яка відновлює» [1].



**Рисунок 9. Процес відновлення**

**Відновний підхід** – це системний підхід до вирішення конфліктних ситуацій, який передбачає відновлення порушених конфліктом соціально-психологічного стану, зв'язків та відносин у житті його учасників та їхнього соціального оточення; виправлення спричиненої конфліктом шкоди [2].

У відновному підході поняття «відновлювальні дії учасників кримінальної або конфліктної



ситуації» зумовлює інший формат діяльності фахівців: вони не визначають відновлювальних дій сторін конфлікту і не несуть відповідальності за них. Більше того, відновлювальні дії деколи відбуваються за рамками діяльності фахівців. Функція фахівців полягає не в тому, щоб допомогти розробити зміст відновлювальних дій, а в тому, щоб створити унікальну та відповідну для певного випадку конфігурацію людей та простору. Це сприяє виконанню відновлювальних дій. **Найважливішою характеристикою відновного підходу є повернення сторонам здатності самим вирішити конфлікт [3].**

Відновний підхід – це теоретичне підґрунтя відновних практик, тобто поєднання цінностей, на яких базується практика, принципів, які описують спосіб реалізації цінностей на практиці, та методів (практичних інструментів, процедур), які для цього використовуються. Отже, відновний підхід описує спільні цінності, принципи та характерні риси різноманітних програм і процесів, які відносяться до відновних практик.

За визначенням Міжнародного інституту відновних практик у Пенсильванії, США, **відновні практики – це сфера знань, що розвивається та допомагає людям відновлювати та будувати громади у світі, який стає все більш роз'єднаним.**

Відновними практиками є такі, що залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на *умовах поваги, розуміння, турботи й відповідальності*. Таким чином, ці чотири головні умови і є тими загальними цінностями, на яких базується відновний підхід [4].

Єдиної загальноприйнятої класифікації відновних практик досі немає. Фактично будь-які практики, що сприяють відновленню чи побудові стосунків у громаді, є відновними і можуть варіювати від абсолютно неформальних (як, наприклад, висловлення почуттів і застосування «Я-тверджень») до найбільш формальних, які залучають багато учасників і передбачають серйозне планування, підготовку, структурованість і комплексність. Можна їх об'єднати за сферами впровадження (**Табл. 2**).

**Таблиця 2. Класифікація відновних практик (за сферами впровадження)**

<i>Відновні практики в кримінальних конфліктах (відновне правосуддя)</i>	Медіація між потерпілими та правопорушниками; Кола громадського правосуддя; форум громадського правосуддя.
<i>Відновні практики в громадах</i>	Посередництво у вирішенні конфліктів і спорів; сімейні групові наради; процедури побудови консенсусу в громаді; Кола.
<i>Відновні практики в сімейних конфліктах</i>	Сімейні конференції, сімейні групові наради; медіація; Кола.
<i>Відновні практики в навчальних закладах</i>	Медіація та медіація однолітків; Кола.

**У цьому посібнику ми приділимо увагу особливостям впровадження відновних практик у навчальних закладах, зокрема медіації та Колам.**

Відновні практики мають потужний соціально-педагогічний потенціал. В останнє десятиріччя їх почали впроваджувати в навчальних закладах, переважно з метою формування у школярів навичок розв'язання конфліктів мирним шляхом, зниження конфліктності, профілактики правопорушень, дитячої злочинності, насильства та агресії.

**Впровадження відновного підходу в навчальних закладах спрямовано на:**

- вирішення конфліктів між учасниками навчально-виховного процесу без застосування маніпуляцій або сили;
- відновлення позитивного емоційного та психологічного стану;
- усвідомлення відповідальності за скоєний вчинок, відповідну конфліктну ситуацію;
- відповідальність кривдника (самостійне виправлення негативних наслідків свого вчинку і загладження заподіяної потерпілому шкоди);
- взаєморозуміння та відновлення відносин між сторонами конфлікту;
- зміну установок при реагуванні на конфлікти і правопорушення з адміністративно-каральних на відновлювальні;
- можливість самостійно приймати рішення щодо вирішення конфліктних ситуацій;
- поліпшення атмосфери в навчальному закладі тощо [5].

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

Створення відновлювальної культури – це спільний шлях усього колективу: спочатку кожен починає з себе, пізніше – всі разом опановують новий погляд на відносини і формують навички їх побудови.

У школах дорослі повинні давати дітям зразок того, як спілкуватися одне з одним, як долати проблеми та відновлювати стосунки.

*Модель реагування на конфлікт у контексті відновлювальної культури: конфліктна ситуація – розуміння та комунікація – новий погляд на ситуацію – дії, спрямовані на відновлення стосунків.*

Коли школа намагається паралельно нарощувати освітню, емоційну та соціальну компетентність учнів, система повинна включати принцип, згідно з яким при виникненні проблеми у відносинах природним є відновлення цих відносин. Для цього потрібно, щоб у певній конкретній культурі існувало спільне розуміння поняття «відновлювальний».

**У навчальних закладах у рамках відновного підходу доречно впроваджувати відновлювальну медіацію та Кола.**

**Відновлювальна медіація** – це процес, у якому медіатор створює умови для відновлення здатності людей розуміти одне одного і домовлятися про прийнятні для них варіанти вирішення проблем (за потреби – про загладження заподіяної шкоди), що виникли внаслідок конфліктних або кримінальних ситуацій [6] (**Рис. 10**).



**Рисунок 10. Сходишки відновлювальної медіації**

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

Ці техніки буде детально описано в наступних розділах посібника.

### Література

1. Кэт Кронин-Лэмп и Рон Кронин-Лэмп. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». – [Електронный ресурс]. – Режим доступа: <http://narribrus.wordpress.com>.
2. Карнозова Л.М. Включение программ восстановительной ювенальной юстиции в работу суда: Методическое пособие. – М.: ООО «Информполиграф», 2009. – 108 с.
3. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Методические рекомендации. – М.: Институт права и публичной политики, 2009. – 72 с.
4. Головатий В., Горова А., Коваль Р., Синюшко М., Семчишин О., Шидловська Л. Стратегії забезпечення життєздатності відновних практик: механізм співпраці правової системи та громади заради суспільної безпеки. Посібник. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. – 224 с.
5. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / Под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с. – [Електронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mediators.ru/rus/course/school/articles/text2#%D0%93%D0%B%D0%B0%D0%B2%D0%B0%201>.
6. Рустем Максудов. Идея восстановительного подхода в работе с правонарушениями и конфликтами с участием несовершеннолетних. – [Електронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitel'nogo-podhoda-v-rabote.html>.

### 3.2. Медіація як соціально значущий інститут

Упродовж двох останніх десятиліть медіацію все частіше розглядають не тільки як метод вирішення спорів, але й як спосіб соціальної взаємодії. З початку 2000-х років медіація все більше інтегрується на європейському просторі як гуманний і одночасно прагматичний спосіб вирішення конфліктів, орієнтований на інтереси самих сторін конфлікту. Набуття чинності у травні 2008 р. Директиви Європарламенту «Про деякі аспекти медіації в цивільних і господарських спорах» стало відправною точкою прийняття національних законів про медіацію в країнах Європейського Союзу.

**Медіація дозволяє сторонам вийти зі складної ситуації, продемонструвати високий рівень культури спілкування сторін.**

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

**Медіатор** – спеціально підготовлений посередник у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

Медіатор полегшує процес спілкування сторін, допомагає глибше зрозуміти їхні позиції та інтереси, шукає ефективні шляхи вирішення проблеми, надаючи можливість сторонам дійти згоди. Функції медіатора покликані сприяти сторонам у зустрічній активній поведінці для усвідомлення спільного значення проблеми, у бажанні працювати над проблемою і в пошуку оптимальних шляхів її вирішення.

#### **Що робить медіацію найбільш сприятливим способом вирішення конфліктів у сучасних умовах?**

- Зорієнтованість процедури медіації на інтереси та потреби сторін.
- Під час медіації сторони залишаються «власниками» свого конфлікту і зберігають контроль над процесом його вирішення. Опрацювання та прийняття рішення, яке відповідає інтересам сторін конфлікту, залежить від них самих.
- Медіація має у своїй основі людиноцентричний підхід.
- Медіація дозволяє вирішити конфлікт без нав'язування сторонам жорстких зобов'язань.
- Медіація дозволяє сторонам знайти вирішення конфлікту на рівні «виграють усі».
- Медіація допомагає розвивати сторонам взаєморозуміння та виходити на новий рівень взаємодовіри. Переговори є успішними швидше тоді, коли спірні сторони повинні після конфлікту продовжувати свої стосунки, ніж коли після цього в них немає відносин одна з одною.
- Сторони конфлікту спілкуються безпосередньо, а не через своїх представників (адвокатів, юрисконсультів), і тому не втрачають контролю над процесом.
- Медіація може заощаджувати час і гроші сторін (порівняно з судовою процедурою).
- Медіація дає можливість людям поскаржитися в безпечній атмосфері. Аксиоматично, що приховані рушійні сили – мотивації, страхи, інтереси – заблоковані перед початком медіації. Вміння слухати, коли люди говорять про конфлікт, дає чудову нагоду розкрити ці сили.
- Нейтральний, довірчий і нетерапевтичний характер сеансів медіації стимулює до участі в ній.
- У процесі медіації розвивається здатність до переговорів, корисна для вирішення конфліктів у майбутньому.

### Принципи медіації

**Добровільність.** Процедура медіації є суто добровільною. Ніхто не може примусити сторони скористатися медіацією або хоча б спробувати це зробити. Медіація – це добровільний процес, заснований на прагненні сторін досягти чесної та справедливої угоди.

Добровільність проявляється в тому, що:

- жодну сторону не можна примусити до участі в медіації;
- кожен учасник може вийти з процесу медіації на будь-якому етапі;
- згода з результатом процесу медіації є також суто добровільною;
- сторони самі контролюють хід і результати медіації;
- послуги медіатора протягом усієї процедури приймаються обома сторонами добровільно.

**Неупередженість.** Медіатор завжди повинен діяти абсолютно об'єктивно по відношенню до кожної зі сторін, виконувати свою роботу об'єктивно і чесно, проводити медіацію тільки тих справ, у яких він може залишатися неупередженим і справедливим.

Медіатор є *нейтральним* по відношенню до конфлікту.

**Конфіденційність.** Медіатор повинен конфіденційно зберігати всю інформацію, отриману в ході медіації. Будь-яка інформація, конфіденційно повідомлена медіаторові однією зі сторін, не повинна передаватися іншій стороні, за винятком випадків, якщо на це є згода іншої сторони або цього вимагає закон.

**Розподіл відповідальності.** Процес медіації характеризується тим, що самі сторони конфлікту, добровільно беручи участь у процедурі медіації, виробляють можливі варіанти вирішення проблеми. Медіатор не приймає, не виносить і не нав'язує їм жодних готових рішень. Він веде і спрямовує процес взаємодії сторін, створюючи умови для кращого розуміння сперечальниками як самих себе, так і одне одного.



**Рисунок 11. Принципи та ознаки медіації**

Медіація як процес має свої *відповідні етапи*. В літературі представлено декілька різних моделей. Джей Фолберг і Елісон Тейлор (1984 р.) робили поділ на сім сходинок, починаючи власне з медіаційної бесіди. Крістофер Моор (1986) розрізняв 12 ступенів, при цьому він включав попередню фазу, але не фазу реалізації. В інших публікаціях (наприклад, Mediation Training Institute, 1988 р.) запропоновано простіший і наочніший поділ на чотири фази (вступ – позиції окремих сторін – вирішення проблеми – домовленість).

У цьому посібнику наведено оброблену та узагальнену модель етапів медіації:

- 1 етап – підготовчий;
- 2 етап – індивідуальні зустрічі зі сторонами;
- 3 етап – медіаційна зустріч (зустріч сторін);
- 4 етап – фаза реалізації<sup>12</sup> (Рис. 12).

Послідовність окремих етапів є необов'язковою: залежно від типу конфлікту і ходу бесіди, етапи можна пропустити або поміняти місцями. Запропонована послідовність може бути орієнтиром, оскільки мова йде про серію етапів, які послідовно впливають один з одного.



**Рисунок 12. Етапи медіації**

Для так званої «соціальної медіації», яка застосовується у сфері міжлюдських відносин і невеликих груп, розроблено дуже детальний метод, який відрізняється, зокрема, тим, що велика увага приділяється дослідженню прихованих інтересів та почуттів.

У сфері міжнародної політики медіація не має таких вузьких меж. У мовній практиці в США медіацією називають будь-яку посередницьку діяльність, яка ґрунтується на згоді сторін конфлікту і при якій пропозиції до процедури і змісту вносяться з боку медіаторів.

У США 60-х років було розроблено концепцію медіації в її нинішній формі. Зараз вона знаходить все більше застосування і в інших країнах. Проте ідея медіації не є абсолютно новою, а, скоріше, є сумішшю практик вирішення конфліктів різних народів та культур: якщо визначити найважливішими основними ідеями медіації (1) залучення посередників, неупереджених третіх осіб, (2) залучення всіх сторін конфлікту, (3) позасудовий рівень та (4) добровільність процедури і прийняття результату, то в інших країнах та культурах можна знайти багато попередників і варіантів такого посередництва в конфліктах.

У багатьох народів Європи, зокрема в німців, поляків, українців, була традиція «відновного правосуддя», яка закріплювалася в кодексах звичаєвого права. На Східній Україні вона трималася до середини XIX ст., а на Західній Україні (особливо в Карпатах і на Прикарпатті) звичаєве право діяло до 1939 р., тобто до приходу радянської влади. Реалізувалося звичаєве право в діяльності зборових (копних) судів, які проводилися двічі на рік, і в яких брало участь усе доросле населення (або тільки чоловіки). Метою зборових судів було встановлення справедливості та підтримання миру в громаді, тому примирення сторін віталася.

Треба відзначити, що Україна має традиції регулювання конфліктів. Зокрема, в структурі Центральної Ради існував «відділ конфліктів», що надавав допомогу в залагодженні конфліктів між працівниками і роботодавцем. Архівні документи свідчать, що відділ брав участь у залагодженні колективних та індивідуальних трудових спорів, а одним з дієвих методів залагодження конфліктів були так звані «примирні камери», де вели переговори сторони конфлікту.

<sup>12</sup> Більш детально етапи медіації описано в Розділі 5 цього посібника.

### Література

1. Директива Європарламенту «Про деякі аспекти медіації в цивільних і господарських спорах». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994\\_a95](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_a95).
2. Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах / Пер. с нем. Н.В. Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004, 176 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediaciya.pdf>.
3. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А.М. Гірник. – К.: Києво-Могилян.акад., 2010. – 222с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednistvo\\_konfliktah](http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednistvo_konfliktah).

### 3.3. «Не крадіть конфлікт!» Медіація як альтернатива судовій процедурі

В одному з публічних виступів відомий юрист Крістоф Хаптала так сформулював пріоритетність медіації: «Люди віддали відповідальність за свої конфлікти фахівцям: з одного боку, це психотерапевти та представники інших професій, які цим займаються, з іншого боку, люди віддають конфлікти, передаючи їх адвокатам. А ті зобов'язані бути пристрасними... Якраз це й не радує, тому що через це часто втрачається шанс зростання, в тому числі шанс зростання людини, яка приховується в конфлікті, і справа доходить до силового протистояння. І всі учасники страждають від цього, і на це витрачається просто дуже, дуже багато життєвої енергії... Що мені здається найбільш важливим при цьому, це те, щоб віддати владу над конфліктом людям, у яких є конфлікт. Тому що процес зростання належить їм, і вони повинні його пережити!»

**Важливо віддати владу над конфліктом людям, у яких є конфлікт. Тому що процес зростання належить їм, і вони повинні його пережити!**

*Будучи альтернативою судовій процедурі та іншим силовим способам розвитку подій, медіація має низку переваг, найголовнішою з яких є те, що вирішення конфлікту досягається шляхом ухвалення сторонами рішення на добровільній і рівноправній основі, яке однаково їх влаштовує.*

За висловом Йогана Гальтунга, існують так звані «викрадені» конфлікти, тобто конфлікти, які розв'язуються третьою стороною без згоди двох, які, власне, в цьому конфлікті задіяні.

#### В чому ж ця відмінність?

«Викрадення» конфлікту	Медіація
<b>Вирішення проблеми йде від тих, хто «викрадає» конфлікт (судді)</b> , які обмежені законом.	Форма управління конфліктом, яка залучає третю особу – медіатора, котрий допомагає в обговоренні та розв'язанні проблеми. <b>Рішення проблеми йде від тих, хто задіяний у конфлікті, а не від медіатора.</b> Медіатори не дають порад і не приймають рішення. Домовленість про медіацію зосереджується на майбутньому.

*Але, безумовно, не варто думати, що медіація – це панацея від усіх негараздів. Медіація – це один з підходів до вирішення конфлікту. При виборі способу розв'язання конфлікту необхідно враховувати тип конфлікту, особи учасників та зовнішні обставини.*

Далі буде визначено межі між медіацією та деякими іншими способами, які частково схожі з нею. Втім, однозначне розмежування не завжди можливе. Христоф Бесемер відносить до цих способів судочинство, арбітраж (третейський суд), терапію, консультування.

### **Медіація і судочинство**

І перший підхід (суд), і другий підхід (медіація) мають свої «за» і «проти».

#### **Суд**

<b>За</b>	<b>Проти</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Суддя – неупереджена особа і приймає обов'язкове рішення.</li> <li>■ Обидві сторони зможуть розповісти свої історії, залучаючи для підтримки свідків.</li> <li>■ Не існує спеціальних правил, яких треба дотримуватися для забезпечення справедливості.</li> <li>■ Суддя як неупереджена особа звертатиметься до закону і на його основі прийматиме рішення.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Обидві сторони вимушені згадувати минуле, а не зосереджуватися на майбутньому.</li> <li>■ Сторони можуть не продовжувати стосунки після закінчення розгляду справи.</li> <li>■ Не існує згоди щодо того, як сторони мають поводитися після закінчення слухання справи в суді.</li> <li>■ Одній чи обом сторонам можуть не сподобатися рішення судді.</li> </ul>

#### **Медіація**

<b>За</b>	<b>Проти</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Справедливість, нейтральність, об'єктивність.</li> <li>■ Кожна сторона описує проблему зі свого боку, і це не забороняється законом.</li> <li>■ Сторони мають можливість послухати одна одну і почути, як бачить проблему інша сторона.</li> <li>■ Сторони безпосередньо беруть участь у розв'язанні проблеми.</li> <li>■ Сторони будуть більш схильні підтримувати свої стосунки. Процес може бути дешевшим і займати менше часу.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Сторони безпосередньо беруть участь у пошуку рішення, яке задовольняє обох. Це може ускладнити й затягнути процес.</li> <li>■ Сторони повинні сідати за один стіл і обговорювати проблему, але люди не завжди готові це робити.</li> <li>■ Сторони можуть непокоїтися через недостатнє правове забезпечення досягнутої угоди.</li> <li>■ Одна сторона може бути більш балакуною чи агресивною, тоді інша може відчувати себе пригніченою.</li> </ul>

### **Медіація та арбітраж**

На відміну від медіації, в третейському суді неупереджена третя інстанція вирішує, яке рішення конфлікту повинно бути виконано. Якщо рішення арбітражу обов'язкове, тоді воно за ознаками наближається до судочинства (див. вище).

Якщо вирок арбітражу необов'язковий, тобто сторони можуть визнати його або ні, такий арбітраж ближчий до медіації. Однак вирішення конфлікту не є результатом, який спільно виробили самі учасники.

### **Медіація і терапія**

Якщо в суді визначальними є факти, дії, наміри й закони, в медіації та в терапії значення надається також почуттям. Міра уваги до почуттів відрізняє медіацію від терапії. Втім, медіація може



також чинити терапевтичний вплив. До внутрішньоособистісних проблем звертаються тільки тоді, коли вони заважають вирішенню конфлікту на предметному рівні. Якщо основна проблема полягає в особистості людини, корисним є терапевтичне втручання.

Медіація	Терапія
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Мова йде про міжособистісні конфлікти.</li> <li>■ Залучені всі учасники конфлікту (можливі також і групи).</li> <li>■ Розкриваються приховані причини, щоб прийти до рішення.</li> <li>■ Мета полягає у вирішенні актуальної проблеми.</li> <li>■ Фокус процесу медіації – переважно інтереси сторін.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Мова йде про внутрішньоособистісні конфлікти.</li> <li>■ Як правило, терапевт працює тільки з однією особою.</li> <li>■ Конфлікт використовується як вказівник шляху до більш глибоких проблем.</li> <li>■ Мета – вирішення більш глибоких особистісних проблем.</li> <li>■ У центрі уваги – почуття.</li> </ul>

### **Медіація і консультування**

Консультування в багатьох пунктах споріднене з моделлю медіації, коли йдеться про аналітичний підхід, метою якого є вирішення проблеми самими сторонами (модель «консультування процесу»). Але консультування найчастіше відбувається тільки на одному боці конфлікту.

### **Медіація і фасилітація**

Поняття фасилітації та медіації досить близькі, але між ними є певні відмінності.

Медіація	Фасилітація
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Мета: медіація спрямована на досягнення згоди між сторонами.</li> <li>■ Характер відносин: медіація застосовується у ситуації спору, суперництва, ворожнечі.</li> <li>■ Процедура: медіація вимагає конфіденційності.</li> <li>■ Учасники: медіація найчастіше стосується двох сторін.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Фасилітація – на пошуки найкращого рішення.</li> <li>■ Для початку фасилітації потрібна проблема, а незгоди може й не бути.</li> <li>■ Фасилітація – ні.</li> <li>■ Про фасилітацію говорять здебільшого тоді, коли мають справу з групою з трьох і більше осіб.</li> </ul>

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

**Не крадіть конфлікти! Тобто не вирішуйте конфлікт самотійно без урахування інтересів сторін. Не нав'язуйте сторонам власного бачення вирішення конфлікту. Сторони самотійно несуть відповідальність за прийняття рішення та його дотримання.**

### **Коли доцільна медіація?**

Медіація доцільна за таких передумов:

- Сторонам потрібно прийти до певного рішення за результатами переговорів і зафіксувати його документально.
- Між сторонами є домовленості, котрі вони не можуть або не бажають розкривати третім особам (а тим більше в суді), і хочуть зберегти конфіденційність.
- Роздратування та емоції сторін конфлікту заважають їхньому ефективному спілкуванню.

- За допомогою безпосередніх розмов або переговорів конфлікт можна не вирішити зовсім або вирішити незадовільно.
- Вирішення конфлікту зайшло в глухий кут.
- Спірні сторони зацікавлені в хороших взаємовідносинах у майбутньому.
- Усі учасники прагнуть до узгодженого вирішення конфлікту.
- Представлено всі сторони конфлікту.
- Мова не йде про принципово ціннісні орієнтири, про основні права або тільки про рішення типу «так/ні».
- Не існує різких відмінностей щодо влади сторін. Якщо все ж вони є, тоді або більш слабкі повинні посилити свою владну позицію (наприклад, розробляючи хороші альтернативи для обговорення, ведучи пошук союзників або чинячи ненасильницький опір), або більш сильні повинні бути готові в рамках медіації відмовитися від своєї владної позиції.
- Залишається достатньо часу, щоб розробити узгоджене рішення конфлікту.
- Супротивники мають мінімальні можливості самовираження і здатність самоствердження. У них немає вираженого психічного захворювання або обмеження, відсутня сильна залежність, вони не мають зловживань.

*Недоречно застосовувати медіацію як основний засіб вирішення конфлікту між жертвою насильства та кривдником (насильство в сім'ї, сексуальне насильство, булінг<sup>13</sup>). У цих випадках більш доцільною буде соціальна та психологічна робота з кожною стороною окремо (принаймні, на початковій стадії).*

Медіація дозволяє сторонам вийти зі складної ситуації, продемонструвати високий рівень культури спілкування сторін.

### Література

1. Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах / Пер. с нем. Н.В. Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004, 176 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediaciya.pdf>.
2. Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikty-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni>.
3. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А.М. Гірник. – К.: Києво-Могилян. акад., 2010. – 222 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednitstvo\\_konfliktah](http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednitstvo_konfliktah).

### 3.4. Медіатор: роль, вимоги, функції

Медіація є формою участі нейтральної особи – медіатора (посередника) – у процедурі вирішення спору. Роль медіатора як неупередженої третьої сторони полягає у сприянні сторонам, які добровільно беруть участь у процедурі медіації, при виробленні ними взаємоприйнятної та ефективного рішення. Це рішення повинно служити взаємному задоволенню конфліктуючих сторін. При успішному результаті медіації немає ні переможців, ні переможених, виграють усі сторони конфлікту.

<sup>13</sup> Особливості застосування медіації в ситуації цькування детально описує Річард Коен: Річард Коэн. Практическое руководство для школьного медиатора. Медиация конфликтов, основанных на травле (выдержка). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mybiblioteka.su/3-57839.html>.

**Які ж якості повинен мати медіатор?** Тут варто зупинитися на деяких питаннях, пов'язаних з професійною етикою та компетентністю медіатора. Питання професійної етики та поведінки медіатора докладно висвітлено у прийнятому Європейською Радою Кодексі медіатора (Code of Conduct). Європейський кодекс поведінки для медіаторів розроблено ініціативною групою практикуючих посередників за підтримки Європейської Комісії і прийнято на конференції в Брюсселі 2 червня 2004 року.

**Згідно з положеннями Кодексу, медіатор:**

- повинен бути компетентним і мати необхідні знання у сфері медіації;
- перш ніж прийняти пропозицію виступити медіатором, повинен переконатися в тому, що він має достатній досвід роботи і компетентність для проведення медіації;
- не повинен діяти без попереднього з'ясування всіх обставин, які можуть або могли б вплинути на його незалежність чи викликати конфлікт інтересів;
- завжди повинен діяти абсолютно об'єктивно по відношенню до кожної зі сторін, з повагою до процесу медіації;
- повинен переконатися в тому, що сторони розуміють особливості процесу медіації, роль медіатора та свої ролі в цьому процесі;
- повинен конфіденційно зберігати всю інформацію, отриману в ході медіації або пов'язану з нею.

**Позитивне враження справляють медіатори, які:**

- спрямовують свої дії на розуміння позицій, інтересів та мотивів інших людей;
- усвідомлюють можливий вплив своїх ціннісних орієнтацій, минулого досвіду й особистих проблем на сприйняття інших людей та суперечок між ними, пам'ятають про власну суб'єктивність як чинник, котрий слід враховувати для досягнення об'єктивності;
- подають себе з виграшного боку, демонструють впевненість у власних силах та доброзичливість до оточення;
- не оцінюють і не критикують дії сторін, прагнуть зробити процес більш ефективним та результативним;
- поважають учасників медіації, мають довіру до них;
- мають такі навички і вміння:
  - емоційна стабільність і толерантність;
  - особистісна зрілість і соціальна відповідальність;
  - компетентність у правових питаннях;
  - розвинені комунікативні навички, щира і привітна манера спілкування;
  - чесність;
  - небайдужість, прагнення сприяти конструктивній взаємодії сторін конфлікту;
  - здатність до емпатії;
  - вміння виявляти і переформулювати проблеми тощо.

**Функції медіатора**

1. *Оцінювач конфліктів.* Медіатор повинен зважено і ретельно вивчити все, що стосується учасників конфлікту: зібрати інформацію про всіх його учасників; визначити участь і поведінку сторін у попередніх конфліктах; окреслити позиції сторін у процесі попередніх розмов («вентильовання»).

2. *Активний слухач.* Медіатор повинен все уважно вислухати для того, щоб зрозуміти як змістову, так і емоційну складові конфлікту, застосовуючи техніку активного слухання.

3. *Неупереджений організатор процесу.* Виконуючи цю функцію, медіатор:

- допомагає у встановленні основних правил, на яких базуватимуться процедурні угоди;
- визначає тон процесу;
- допомагає сторонам у досягненні процедурних угод;
- створює умови для встановлення коректних відносин між сторонами;
- утримує сторони в межах правил ведення договірної процедури;
- забезпечує й підтримує психологічне задоволення кожної зі сторін ходом та результатами переговорного процесу.

4. *Розширювач ресурсів.* Медіатор забезпечує учасників спору інформацією або допомагає їм розшукати потрібну інформацію. Вся надана інформація повинна являти собою тільки дійсні факти і не залежати від побічної інформації, уточнень, інтерпретацій або якихось сторонніх результатів.

5. *Помічник у виробленні сторонами остаточних домовленостей.* Виконуючи цю функцію, медіатор повинен упевнитися, що конфліктуючі сторони точно і ясно розуміють усі умови угоди про врегулювання конфлікту. Крім того, сторони повинні повністю погоджуватися з умовами угоди і бути здатними виконати свою частину домовленостей.

6. *Навчати сторони правил ведення партнерських переговорів.* У цій функції медіатор навчає сторони мислити, діяти і вести переговори з установкою на співпрацю. Більшість учасників конфлікту не знає, як вести переговори з установкою на співпрацю, і потребує навчання та допомоги при виробленні й пошуку рішень, що задовольняли б як власні інтереси кожної сторони, так і інтереси іншої сторони.

**Таким чином, медіатор може допомогти сторонам:**

- організувати процес переговорів;
- розглянути кожен аргумент і знайти рішення для найбільш «гарячих» аргументів;
- розділити людей і проблему;
- досліджувати всі перспективи;
- «побудувати міст» між сторонами;
- побачити вихід із конфліктної ситуації.

### Нагадування для медіатора

Канадський дослідник Роберт Берт пише про принципи діяльності посередника, які він сформулював у вигляді коротких фраз-нагадувань.

**Завдання – час – знаряддя.** Завдання має бути зрозумілим, має бути визначено певний час, на який усі погодяться і дотримуватимуться його, та забезпечено відповідні знаряддя для роботи.

**Процес, а не зміст.** Посередник дбає, щоб сторони дотримувалися процедури, спрямовує їх у рідше співробітництва, але не вирішує проблеми за них.

**Судження, не засудження.** Посередник не оцінює, не критикує сторони. Його судження є результатом активного слухання і мають на меті перевірку правильності розуміння ним тих тверджень і пропозицій, які висловили сторони.

**Відповідь, а не реакція.** Посередник не повинен реагувати на почуте з позицій своїх цінностей, переконань, уподобань. Він має прагнути до безоціночної інструментальної відповіді, яка сприяє співпраці сторін.

**Гідність і повага народжують довіру.** Посередник демонструє повагу до сторін і визнання їхньої гідності. Він наголошує на тому, що для розв'язання конфлікту передусім необхідно захотіти його розв'язати.

**Мандат і дозвіл.** Посередник обов'язково має переконатися в тому, що сторони надали йому повноваження заглиблюватися в їхній конфлікт і працювати в ньому.

**Місце, позиція, присутність.** Посередник повинен пам'ятати, що він має бути рівновіддаленим від сторін, постійно дбати про те, щоб налагодити співпрацю між ними.

**Слухати, слухати, слухати.** Слухаючи сторони, посередник дає можливість прихованому конфлікту вийти на поверхню. Він також демонструє сторонам модель поведінки, яку варто наслідувати.

**Дбай про процес, а не про результат.** Посередник не повинен пропонувати сторонам можливе рішення навіть тоді, коли воно йому здається очевидним. Він має передусім дбати про співпрацю сторін.

### Література

1. Европейский кодекс поведения для медиаторов. – [Електронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.bassistov.org/code\\_of\\_conduct.htm](http://www.bassistov.org/code_of_conduct.htm).
2. Вишневская А.В. Конфликтология. Курс лекций. – [Електронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ua.booksee.org/book/523987>.



РОЗДІЛ 4.

# **ШЛЯХИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ У НАВЧАЛЬНОМУ СЕРЕДОВИЩІ**



### 4.1. Конфлікти в навчальному закладі. Шляхи вирішення

Життя без конфліктів неможливе. Конфлікти в суспільстві є соціальною реальністю. Конфлікти у навчальному закладі, як і в суспільстві загалом, були, є і будуть.

В листопаді 2015 року та лютому 2016 року медіаторами Національної мережі медіаторів ГО «Ла Страда-Україна» було проведено опитування з проблем конфліктів в навчальному середовищі. Метою опитування було дослідження уявлень серед педагогів та учнів щодо розповсюдженості негативних явищ в учнівському середовищі та можливих шляхів їх подолання<sup>14</sup>. Опитуванням було охоплено 1546 учнів та 621 педагог з 11 областей України (Дніпропетровської, Донецької, Вінницької, Запорізької, Луганської, Одеської, Полтавської, Харківської, Херсонської, Черкаської, Київської та міста Києва).

Соціальним інструментом, який дозволяє ефективно унеможливити і вирішувати конфлікти, створюючи безпечне середовище для всіх учасників навчально-виховного процесу, є *шкільна медіація*.

*Відповіді на запитання: «Як часто у Вашому класі/колективі виникають конфлікти?», розподілилися таким чином:*

*отримані від учнів:*

- між учнями-учнями: 15,7% з відповіді так, часто, 50,5% – інколи, 27,5% – майже ні, 5,5 – ні, ніколи, 0,9 – складно відповісти.
- між учнями-педагогами: 5,9% відповіли так, часто, 28,3% – інколи, 43,9% – майже ні, 19,1% – ні, ніколи, 2,8% – складно відповісти;

*отримані від педагогів:*

- між учнями-учнями: 17,1% відповіли так, часто, 63,2% – інколи, 17,8% – майже ні, 1,4% – ні, ніколи.
- між учнями-педагогами: 3,1% – так, часто, 35,5% – інколи, 44,2% – майже ні, 16,9% – ні, ніколи, 4,0% – складно відповісти.

*За аналізом питання: «Чи траплялися у Вашій школі/закладі наведені нижче події?», – учні надали наступні відповіді:*

- бійка між однокласниками: 60,0% – так, 40,0% – ні;
- приниження з боку інших учнів: 51,0% – так, 49,0% – ні;
- відбирання особистих речей: 31,8% – так, 68,2% – ні;
- словесні образи зі сторони вчителів: 22,7% – так, 77,3% – ні;

*педагоги надали наступні відповіді:*

- приниження учня з боку інших учнів: 55,0% – так, 45,0% – ні;
- бійка між однокласниками: 39,7% – так, 60,3% – ні;
- словесні образи учнів зі сторони вчителів: 14,9% – так, 85,1% – ні;
- словесні образи між вчителями: 10,1% – так, 89,9% – ні.

*На питання: «Чи були у вашій школі випадки, коли конфлікти стали причиною або призвели до...», – відповіді учнів розташувалися за наступними випадками:*

- насильство (бійки, образи, приниження): 43,2% – так, 42,4% – ні, 14,4% – не знаю;

<sup>14</sup> Анкети було розроблено Українським науково-методичним центром практичної психології і соціальної роботи НАПН України у співпраці з ГО «Ла Страда-Україна»



- зміни учнем місця навчання: 36,9% – так, 38,6% – ні, 24,5% – не знаю;
- ізоляції (ігнорування) когось з учнів: 34,4% – так, 45,6% – ні, 20,0% – не знаю;
- цькування когось з учнів: 27,9% – так, 50,6% – ні, 21,5% – не знаю;
- тілесні ушкодження: 32,8% – так, 46,1% – ні, 21,1% – не знаю;

*Відповіді педагогів розташувалися за наступними випадками:*

- насильство (бійки, образи, приниження): 48,6% – так, 45,0% – ні, 6,4% – не знаю;
- цькування когось з учнів: 31,0% – так, 61,8% – ні, 7,2% – не знаю;
- тілесні ушкодження: 30,8% – так, 63,2% – ні, 6,0% – не знаю;
- зміни учнем місця навчання: 26,7% – так, 65,5% – ні, 7,8% – не знаю;
- ізоляції (ігнорування) когось з учнів: 22,1% – так, 68,6% – ні, 9,3% – не знаю;
- цькування когось з педагогів колегами, батьками, учнями: 4,1% – так, 86,6% – ні, 9,3% – не знаю;
- звільнення педагога з роботи: 3,1% – так, 85,3% – ні, 11,6% – не знаю.

*Аналіз відповідей, отриманих від учнів на запитання «Якими були б Ваші дії, якби у класі трапився конфлікт?», – показав наступні результати:*

- звернусь до медіатора – 42,4%;
- негайно сповіщу дорослих (батьків/педагогів, адміністрацію) – 31,8%;
- покараю винуватця самостійно – 13,7%;
- не буду втручатися (самі розберуться) – 13,7%;
- спробую владнати конфлікт самостійно – 10,8%;

*Відповіді педагогів розташувалися наступним чином:*

- негайно сповіщу адміністрацію – 49,6%;
- самостійно з'ясу причини і спробую владнати конфлікт – 27,5%;
- звернусь до фахівця (психолога, соціального педагога, посередника) – 17,8%;
- повідомлю батьків – 2,7%;
- самостійно покараю винуватця – 2,3%;
- не буду розголошувати (самі розберуться) – не надано відповідей.

*Аналізуючи відповіді, отримані на запитання: «Хто, на Вашу думку, найчастіше бере на себе роль посередника у вирішенні конфліктів у школі?», – можна виявити, що учні вважають наступне:*

- класний керівник – 37,1%; - медіатор – 32,6%; - самі учні – 9,6%; - директор – 5,6%; - заступник директора з виховної роботи – 5,2%; - батьки – 0,5%;

*педагоги вважають наступне:* - класний керівник – 48,3%; - директор – 27,5%; - медіатор – 12,5%; - заступник з виховної роботи – 10,1%; - батьки – не обрано; - самі учні – не обрано.

#### **Чим загрожує учням конфліктна атмосфера в навчальному закладі:**

- якщо в навчальному закладі дитина не відчуває себе в безпеці, вона думатиме не про навчання, а про те, що і хто чекає її після уроків;
- якщо дитина перебуває в середовищі, де панують агресія, знущання, насильство, цькування, де вона весь час змушена оборонятися, вона починає сприймати такі відносини як норму, звикає до них і засвоює агресивні способи взаємодії з оточенням.

Навчальне середовище – складне явище, яке включає різні рівні взаємодії всіх учасників навчально-виховного процесу.

Рівні залучення учасників у конфлікт можна навести у вигляді так званої «карти шкільних конфліктів» (Рис. 13).

Учасники	Учні	Батьки	Педагоги	Адміністрація	Обслуговуючий персонал
Учні	✓	✓	✓	✓	✓
Батьки	✓	✓	✓	✓	✓
Педагоги	✓	✓	✓	✓	✓
Адміністрація	✓	✓	✓	✓	✓
Обслуговуючий персонал	✓	✓	✓	✓	✓

**Рисунок 13. Карта шкільних конфліктів**

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

Наприклад:

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

*Як бачимо, до конфліктів у навчальному середовищі може бути залучено будь-яких учасників навчально-виховного процесу.*

Ми відобразили «внутрішню» карту для того, щоб зосередитися на шляхах вирішення конфлікту всередині навчального закладу. Але, безперечно, варто враховувати можливі зовнішні чинники виникнення та прояву конфліктів.

Запропонована карта дає бачення і, як наслідок, – розуміння можливості виникнення конфлікту на будь-якому рівні та акцентує увагу на тому, що всі суб'єкти навчального закладу повинні опанувати відповідний інструментарій для мирного вирішення конфліктів та пошуку можливих шляхів профілактики.

На жаль, для вирішення конфліктних ситуацій у навчальних закладах здебільшого використовують стиль уникання або каральний спосіб реагування на них. Традиційним способом вирішення конфліктів є пошук та обов'язкове покарання винних. При такому підході у винуватців формується почуття відповідальності перед навчальним закладом, а не перед потерпілим.

**Домінуюча культура взаємин між педагогами та учнями виражається в тому, що:**

- переважають «вертикальні» відносини навіть у поза навчальних ситуаціях;
- педагоги найчастіше використовують підкору як засіб виховання;
- реагування на протиправну дію учня зазвичай здійснюється в напрямках: пригрозити покаранням або покарати (в межах компетенції), відправити до фахівців на виправлення поведінки, «заглушити» конфлікт, відрахувати з класу чи закладу;
- з точки зору багатьох педагогів, конфліктів у закладі немає (особливо конфліктів «учень-педагог»), а є неприпустима поведінка учнів, яку слід припиняти;
- при реагуванні на конфлікти все частіше використовується мова юридичної практики, що передбачає певний погляд на ситуацію – визначення винуватця.

Для того, щоб виявити та розглянути деякі причини конфліктів, що виникають між суб'єктами навчального закладу, у Жмеринському НВК «ЗОШ І–ІІІ ступенів – гімназія» (Вінницька область) у вересні 2014 року було проведено дослідження на тему: «Чому в школі виникають конфлікти?», в якому взяли участь вчителі школи, 95 учнів 7–8-х класів, 50 батьків учнів 6-х класів.

За результатами досліджень стали зрозумілі **причини конфліктів**, що найчастіше виникають між учнями в школі:

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

**Основні причини конфліктів, які виникають між педагогами та учнями:**

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

Додатковими факторами виступають переважно настрої вчителя при взаємодії з учнями, відсутність педагогічних здібностей, інтересу до педагогічної роботи, життєве неблагополуччя вчителя, загальний клімат та організація роботи в педагогічному колективі, професійне/емоційне вигорання.

**Які є шляхи вирішення конфліктів у навчальному закладі?**

Вирішенню конфліктів сприяють:

- демократичний стиль управління;
- розвинене учнівське та батьківське самоврядування;
- побудова навчально-виховного процесу на філософії дотримання прав людини та дитини, толерантності та недискримінації;
- готовність суб'єктів навчального закладу сприймати конфлікти як норму життя, вирішувати їх мирним шляхом; розпочинати процес миробудування з себе; мати бажання до самовдосконалення та бути відкритими до інновацій;
- довіра всіх суб'єктів один до одного;
- формування безпечного навчального середовища;
- залучення внутрішніх та зовнішніх ресурсів (людських і матеріальних);
- запровадження відновних практик (особливо медіації та техніки Кола) в навчально-виховний процес<sup>15</sup>.

Соціальним інструментом, який дозволяє ефективно унеможлилювати і вирішувати конфлікти, створюючи безпечне середовище для всіх учасників навчально-виховного процесу, є **шкільна медіація**.

Накопичений досвід дозволяє говорити, що наразі медіація – один з найкращих інструментів (або навіть єдиний), що **дає можливості**:

- вирішити проблему насильства в навчальному закладі;
- зробити істотний вплив на сам дух навчального процесу, вселити в дітей почуття захищеності і навчити їх приймати погляди та переконання інших людей, відкидаючи методи насильницької взаємодії;
- надати дітям і дорослим знання й навички про конструктивну поведінку в конфлікті та потенційно конфліктних ситуаціях;
- запобігати конфліктам, правопорушенням і ситуаціям гострого протистояння;
- сприяти зміні звичних негативних, деструктивних способів взаємодії на конструктивні.

Головне завдання медіації – формування вмінь вести діалог і виходити з конфліктних ситуацій без «врат» за принципом «виграш–виграш», відстоювати власні інтереси і приймати іншу людину, поважаючи її право на захист її інтересів.

Іншими словами, **шкільна медіація/медіація в навчальному закладі** – це інструмент формування та самопізнання особистості в умовах навчально-виховного процесу, причому йдеться про особистості всіх учасників цього процесу – учнів, вчителів, батьків учнів.

**Як запровадити медіацію в навчальному закладі?**

Для успішного функціонування, запровадження медіації повинно відбуватися на всіх етапах навчально-виховного процесу.

**Гетті ван Гурп**, яка є фундаторкою і президенткою Міжнародного товариства мирних шкіл, що надає підтримку школам, котрі взяли на себе зобов'язання навчати дітей культури миру, акцентує, що запровадження такої програми зусиллями лише групи ентузіастів неможливо. Дуже важливою складовою її успіху є розуміння та цілковита відданість справі з боку адміністрації закладу.

<sup>15</sup> Ці теми висвітлено детальніше в Розділі 5 цього посібника.

Іван під час перерви заради розваги сховав рюкзак Петра, через що той не зміг вчасно подати щоденник на вимогу вчителя і отримав зауваження, яке сприйняв досить болісно. Однокласники розповіли про вчинок Івана класному керівникові, який провів з класом виховну бесіду, засудивши подібні розваги. За результатами бесіди між Іваном та Петром сталася бійка. Наступного дня батьки Петра звернулися до адміністрації школи та міліції зі скаргою, оскільки їхній син постраждав від невдалого жарту однокласника, а до того ж мав на тілі сліди фізичного насильства.

Того ж дня Іван спровокував бійку з Шамілем (чемпіон Європи з дзю-до), після якої разом з батьками звернувся до травматологічного відділення місцевої лікарні, де було констатовано черепно-мозкову травму.

Було проведено медіаційні зустрічі з учасниками конфлікту:

- Іван-Петро: Іван вибачився за невдалий жарт, пообіцяв надалі не вдаватися до подібного, Петро вибачився за провокацію бійки; було розроблено систему профілактики фізичного насильства між цими учнями за умови виникнення суперечок у майбутньому;
- Петро-класний керівник: домовленості не досягнуто, класний керівник не вважає себе причетним до спровокованої бійки;
- батьки Петра–класний керівник: домовленості не досягнуто, класний керівник перервав процес медіації, не вислухавши інтересів батьків Петра.

На цей момент батьки Петра забрали заяву з райвідділу міліції.

З досвіду Антона Мостового,  
медіатора Національної мережі медіаторів  
(НММ) ГО «Ла Страда –Україна»,  
соціального педагога Криворізької  
загальноосвітньої школи І–ІІІ ступенів № 28,  
Дніпропетровська область

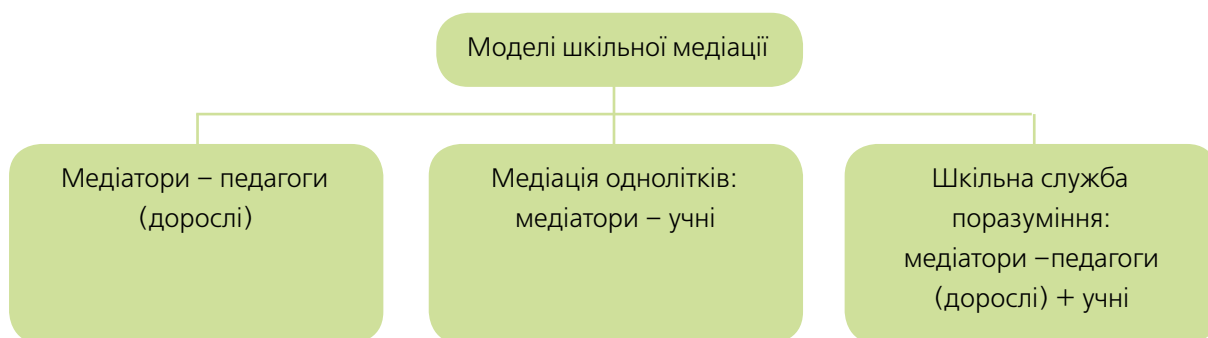
Наш досвід впровадження медіації в навчальних закладах дозволяє визначити **передумови успішного впровадження та функціонування медіації**:

- наявність спеціально навченого медіатора/ів (при відборі медіаторів з педагогічного складу необхідно, крім особистих якостей, враховувати і коло професійних/посадових обов'язків, щоб медіаційна діяльність була гармонійно з ними пов'язана);
- вдало обрана модель впровадження медіації;
- системний підхід: системність передбачає включення медіації та філософії вирішення конфліктів мирним шляхом/відновного підходу в навчально-виховний процес закладу. Для цього пропонуємо такі кроки: оголошення про впровадження медіації на загальній конференції навчального закладу та прийняття відповідного рішення – розгляд цього питання на педагогічній раді – закріплення наказом директора – включення до річного плану роботи закладу. Одним з рішень педагогічної ради може бути створення творчої/фокус-групи для розробки механізму впровадження медіації/відновних практик у навчально-виховний процес закладу.
- проведення активної просвітницької/інформаційної кампанії серед усіх суб'єктів навчального закладу з залученням громади;
- проведення превентивних заходів щодо вирішення конфліктів мирним шляхом для тієї ж цільової аудиторії;
- дієвий механізм перенаправлення конфліктів до медіатора (врахувати, хто перенаправляє і з якою справою/конфліктом);

- наявність окремого кабінету і матеріально-технічної бази.

**Складнощі впровадження медіації/відновних практик у навчальному закладі:**

- низька поінформованість учасників навчально-виховного процесу та громади про медіацію; низька довіра батьків до «незнайомого» поняття (плутанина в поняттях «медіація» – «медитація» тощо);
- несприйняття педагогами процесу медіації та/або самого медіатора (варто підкреслити важливу роль особистості самих медіаторів у популяризації та розвитку довіри); неготовність педагогів «не красти» конфлікт, а перенаправити його до медіатора (у педагогів спрацьовує так зване «професійне Я»: «нам няньки не потрібні, ми й самі можемо все вирішити»);
- брак часу у самих медіаторів (бо вони в навчальних закладах, на жаль, не є вивільненою штатною одиницею);
- особисті риси та якості медіатора (на початку своєї діяльності медіатори відчувають страх і невпевненість у власних можливостях для проведення першої медіації);
- низький професіоналізм медіатора (наприклад, після проведеної медіації медіатор повідомляє в подробицях адміністрацію школи про хід медіації, історію конфлікту тощо, а адміністрація додатково втручається у вирішення конфлікту);
- відсутність матеріально-технічної бази (окремого кабінету, оргтехніки, канцтоварів).



**Рисунок 14. Моделі шкільної медіації**

Серед **моделей шкільної медіації/медіації в навчальному закладі** (Рис. 14) найбільш сприятливою є модель Шкільної служби порозуміння<sup>16</sup> (ШСП)/Служби/Центру порозуміння навчального закладу, в якій співпрацюють дорослий медіатор (виступає куратором усієї системної роботи ШСП, медіаторів-однолітків та проводить медіації, які не входять до компетенції медіаторів-учнів), та медіатори-учні. Така модель дозволяє системно й на всіх рівнях вирішувати конфлікти в навчальному закладі. Робота в навчальному закладі тільки медіатора-педагога (дорослого) обмежує можливості охоплення розгляду всіх потенційних справ/конфліктів та недостатній рівень довіри з боку учнів, які для вирішення конфліктів на рівні «учень-учень» найчастіше віддають перевагу медіаторам-учням.

Ми вважаємо важливою роль дорослих при прийнятті рішень стосовно направлення справ на медіацію, але припускаємо можливість для учнів-медіаторів самостійно розглядати конфлікт однолітків та вирішувати його. При цьому слід враховувати, що коли вчитель, адміністратор або

<sup>16</sup> У цьому посібнику опис моделі медіації однолітків та шкільних служб порозуміння детально не розглядається. Для отримання додаткової інформації див. видання: «Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід уповноваження» (автори: Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю.); «Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах» (автор: Гетті ван Гурп).

координатор програми направляють справу на медіацію, можна таким чином відслідковувати інформацію про стан конфліктності в навчальному закладі.

Кожен навчальний заклад вирішує окремо, які питання можуть розглядатися медіаторами однолітків, а які – шкільною адміністрацією. В навчальних закладах загалом не передбачається медіація однолітками справ, пов'язаних з серйозним фізичним насильством або жорстоким поведінням, кримінальними правопорушеннями тощо.

***Конфлікти які можуть вирішуватися медіаторами однолітків:***

- чутки/плітки;
- псування власності, що належить іншим;
- образи;
- глузування зі слабкої фізичної підготовки учня;
- сварки та суперечки навколо питань позичання та повертання чогось;
- незначні бійки, штурханина, підніжки, кидання сніжками тощо.

***Десять міркувань на користь запровадження програми шкільної медіації / медіації в навчальному закладі***

1. У конфлікті немає нічого протиприродного. Його краще не уникати, а вирішувати.
2. Навчальні заклади потребують більш придатних і дієвих методів розв'язання конфліктів.
3. Запровадження медіації для вирішення конфліктів, які стаються в навчальному закладі, може поліпшити стосунки між учнями, вчителями, адміністрацією та батьками, а також оздоровити шкільний клімат загалом і створити умови для обговорення та вирішення спільних проблем.
4. Використання медіації як способу розв'язання конфліктів може знизити рівень насильства, вандалізму, хронічних прогулів тощо.
5. Опанування основ медіації допомагає як учням, так і педагогам глибше пізнати самих себе та оточення, а також забезпечує їх навичками розв'язання конфліктів на все життя.
6. Формування навичок медіації посилює зацікавленість учнів до питань розв'язання конфліктів, правосуддя та правової системи.
7. Перекладання відповідальності за вирішення конфліктів з плечей дорослих на самих учнів звільняє вчителів та адміністрацію від необхідності приділяти більше часу питанням дисципліни, а не викладанню.
8. Визнання за учнями здатності самостійно розв'язувати свої конфлікти сприяє їхньому особистому зростанню, формує вміння уважно слухати, критично мислити та вирішувати проблеми, що є конче необхідним для їхнього навчання.
9. Опанування навичок медіації, де особлива увага приділяється вмінню вислухати іншу точку зору та мирному вирішенню розбіжностей, допомагає учням підготуватися до життя в суперечливому дорослому світі.
10. Медіація є системою вирішення проблем, яка найбільше підходить для типових міжособистісних конфліктів у дитячому та молодіжному середовищі, тому її часто застосовують учні при вирішенні конфліктів, до яких вони не можуть залучити дорослих.



## Література

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

### 4.2. Роль та можливості медіатора як залученого фахівця при вирішенні конфліктів у навчальному закладі

Реформи в освіті передбачають створення позитивного та мирного мікроклімату в навчальних закладах. Сьогодні ми маємо різні програми формування толерантного ставлення в учнів, виховання дитини як справжнього громадянина тощо. Класні керівники щотижня проводять класні години, на яких обговорюють актуальні проблеми дітей, всебічно виховують підростаюче покоління. Проте кількість конфліктів у навчальних закладах невідомо зростає. Майже щодня з мас-медіа нам розповідають про черговий конфлікт у навчальному закладі як між учнями, так і між вчителями та батьками. Звісно, такі ситуації впливають і на престиж навчального закладу, і на соціально-психологічний мікроклімат у його колективі. У цій ситуації школа може відчувати дефіцит фахівців, готових працювати над вирішенням окресленої проблеми. Хоча у школах є соціальні педагоги і психологи, які б могли і (частково) беруть на себе такі функції, однак практика свідчить, що їхня надмірна завантаженість роботою відповідно до посадових обов'язків у більшості випадків не дозволяє їм своєчасно та ефективно вирішувати конфлікти. Тому сьогодні перед сучасною системою освіти постала проблема створення мережі медіаторів, які б могли працювати над вирішенням конфліктних ситуацій у навчальних закладах.

Оскільки медіатор – особа нейтральна, покликана спонукати учасників конфлікту виробити спільне бачення його подолання [1], постає запитання: «Чи завжди можна дотриматись нейтральності, якщо медіатор є штатним працівником навчального закладу, чи потрібно залучати *незалежного медіатора?*»

Розгляньмо детально перспективи такого впровадження. Оскільки одна з ролей медіатора – це роль «неупередженого організатора процесу медіації», то відносна незалежність **залученого медіатора** від адміністрації закладу та інших шкільних факторів має низку **позитивних тенденцій**, серед яких:

1. Медіатор не знає учасників конфлікту як особистостей (їхнього авторитету в школі та ін.), що дозволяє працювати з конфліктом в ситуації «тут і зараз».
2. Медіатор не має дружніх стосунків з учасниками навчально-виховного процесу (учнями, батьками, вчителями), що допомагає дотримуватись нейтралітету в ході медіації.
3. Документацію, яку веде медіатор, не потрібно демонструвати адміністрації закладу, тому процес медіації може зберегти риси конфіденційності.
4. Механізм популяризації та впровадження медіації в навчальному закладі у випадку, коли медіатор є залученим фахівцем, було апробовано в Черкаській загальноосвітній школі І–ІІІ ступенів № 32 Черкаської міської ради Черкаської області.

Першим кроком роботи було проведення інформаційного заходу «Медіація – шлях до порозуміння» для адміністрації школи та соціального педагога і психолога з метою ознайомлення з особливостями роботи медіатора і створення спільного плану дій щодо вирішення конфліктів у навчальному закладі.



Далі передбачалась масштабна інформаційна кампанія (статті на сайті школи, інформаційний куточок медіатора, презентація «Що таке медіація?») для класних керівників, які безпосередньо спілкуються з учнями, батьками та іншими педагогами закладу.

З метою актуалізації у педагогів потреби у вирішенні конфліктів було проведено заняття з елементами тренінгу «Конфлікти та шляхи їх вирішення» та Коло «Роль педагога в миробудуванні», що дозволило продемонструвати можливості медіації у вирішенні окреслених проблем. Ми відводимо значну роль класним керівникам у напрямі допомоги медіаторові щодо популяризації відновних практик як серед учнів, так і серед батьків (на батьківських зборах, зустрічах на «Школі батьківства»).

У момент відсутності медіатора в навчальному закладі заявки на медіацію та проведення Кіл можна подавати за телефоном, номер якого наведено в «Інформаційному куточку» медіатора, або через соціального педагога та психолога школи.

Звичайно, така модель впровадження медіації, попри свої позитивні сторони, має складнощі в реалізації. Вагомою проблемою є мотивація учасників навчально-виховного процесу до вирішення конфліктів та підтримка адміністрації. У цьому випадку чим активнішими будуть адміністрація і психологічна служба школи, тим ефективнішою буде робота медіатора.

Отже, медіатор як залучений фахівець може більшою мірою дотримуватись принципу нейтральності в ході медіації, проте ефективність його роботи може залежати від готовності самого навчального закладу вирішувати конфлікти в навчально-виховному процесі.

### Література

1. Доброта В. Чи забере медіатор хліб у юристів? / Володимир ДОБРОТА. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tusovka.kr.ua/news/2016/02/03/chi-zabere-mediator-hlib-u-juristiv>.

### 4.3. Конфліктологічна компетентність як чинник професіоналізму педагога

***Поняття про конфліктологічну компетентність педагога як пріоритетну складову його психосоціального та професійного розвитку***

Однією зі складових професійно-педагогічної компетентності є конфліктологічна компетентність, яка передбачає здатність учителя ефективно взаємодіяти з іншими людьми, досягати консенсусу, запобігати проблемним та конфліктним ситуаціям і вирішувати їх на засадах гуманності, толерантності, відповідальності, співпраці.

Актуальність формування конфліктологічної компетентності вчителя підсилюється значним зростанням кількості міжособистісних конфліктів у системі освіти. Разом з тим, ознайомлення з результатами теоретичних напрацювань учених і практикою навчально-виховного процесу в освітніх закладах свідчить, що серед освітян спостерігається досить низький рівень конфліктологічної культури, що призводить до високої конфліктогенності педагогічного середовища і стресогенності всіх учасників взаємодії в освітніх закладах.

Б. Хасан вважає, що в разі визнання суперечливого характеру процесу розвитку, потрібно брати до уваги таку важливу характеристику ефективної продуктивно-комунікативної діяльності, як конфліктна компетентність. На його думку, саме від конфліктної компетентності особистості залежить напрям та результати процесу міжособистісної взаємодії. Конфліктну компетентність він розглядає як

невід’ємну складову загальної комунікативної компетентності, яка включає обізнаність про діапазон можливих стратегій поведінки в конфлікті та вміння адекватно реалізовувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації. На його думку, **конфліктна компетентність** – це вміння утримувати конфлікт у продуктивній формі, яка сприяла б його вирішенню.

На підставі розуміння конфлікту як такої специфічної організації діяльності, в якій він утримується у процесі його вирішення, Б.Хасан визначає **два рівні конфліктної компетентності**:

- перший рівень передбачає здатність до розпізнавання ознак конфлікту, який відбувся, його оформлення для утримання втіленої в ньому суперечності та володіння способами регулювання для розв’язання;
- другий рівень передбачає вміння проектувати необхідні для досягнення певних результатів конфлікти і конструювати їх безпосередньо в ситуаціях взаємодії.

На другому рівні для особистості характерне володіння способами організації продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки учасників та сторін взаємодії.

При цьому треба враховувати два основні положення, на які слід спиратися у процесі формування конфліктної компетентності:

- 1) однією з найефективніших форм розв’язання суперечностей є переговори; саме вони створюють необхідність і найважливіший контекст співробітництва;
- 2) навчання (зокрема, перепідготовка та підвищення кваліфікації психологів, діяльність яких пов’язана з вирішенням конфліктів та веденням переговорів) може відбуватися лише за умови, що учасники отримують позитивний досвід самостійного аналізу конфліктних ситуацій, їх проектування та конструювання в навчальних умовах.

Л. Петровська розуміє конфліктну компетентність, спираючись на значення комунікативної компетентності. Вона зазначає, що **конфліктна компетентність** – це насамперед засвоєння позиції партнерства, співробітництва на тлі володіння й іншими поведінковими стратегіями. Показником зрілого, компетентного спілкування є гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій.

Останнім часом у психолого-педагогічних дослідженнях відбувається розмежування понять «конфліктна» та «конфліктологічна компетентність». Зокрема, І. Козич визначає **конфліктологічну компетентність** як частину професійної компетентності, здатність спеціаліста конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об’єкта, знати всі необхідні умови, закономірності переходу одного етапу конфліктної ситуації в інший. Вона включає вміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту і скористатися ним для досягнення своєї мети з урахуванням інтересів іншої сторони.

Зазначимо, що поняття конфліктної компетентності в сучасній психологічній науці не нове, проте сьогодні воно є недостатньо чітким та однозначним. Зокрема, І. Ващенко стверджує, що конфліктна компетентність відіграє значну роль у розвитку вміння прогнозувати конфлікти. Також, на думку дослідниці, конфліктна компетентність певного рівня розвитку притаманна практично кожній людині.

Високий рівень конфліктної компетентності передбачає можливість виконання психотехнічних дій у досить широкому діапазоні з урахуванням зміни умов і власне активних сторін. Набуття конфліктної компетентності розглядають як складний, пов’язаний з віковим розвитком процес, який

може бути показником відповідних фаз вікового особистісного розвитку, психолого-професійним орієнтиром та критерієм. Загалом компетентність є комплексним утворенням, яке поєднує соціально-психологічну, комунікативну та етичну компетентність.

**Конфліктна компетентність передбачає, що особистість уміє:**

- 1) впливати на людей під час конфлікту шляхом спілкування з ними;
- 2) керувати поведінкою учасників конфліктних ситуацій;
- 3) виявляти і прогнозувати конфліктні ситуації.

**А. Лукашенко визначає показники конфліктологічної компетентності, які відображають зміни в готовності педагогів до антиконфліктної діяльності:**

- сформованість позитивної мотивації до самовдосконалення (позитивного ставлення до розвитку конфліктологічної компетентності, стійкого інтересу до питань конфліктології);
- особистісно й професійно значущі якості (саморефлексія, адекватність самооцінки, самоконтроль, тактовність, прояв емпатії);
- певні поведінкові форми реагування в конфлікті (суперництво, уникання, пристосування, компроміс, співробітництво);
- конфліктологічні знання та вміння: *гностичні* (адекватна діагностика структури і причин конфлікту, розрізнення об'єктивних та суб'єктивних чинників конфліктів, правильне визначення шляхів вирішення конфлікту); *комунікативні* (сприймання внутрішнього стану людини, тобто «зчитування» невербальної інформації, що передається співрозмовником; ведення діалогічного мовлення, незастосування конфліктогенів спілкування); *організаційні* (позитивний вплив на учасників конфлікту, ефективна організація роботи в постконфліктній ситуації, спрямована на подолання деструктивних наслідків конфлікту й налагодження взаємин його учасників); *оцінно-прогностичні* (правильна оцінка ситуації й передбачення розвитку конфлікту, його впливу і наслідків на психологічний клімат у колективі).

Отже, конфліктологічна компетентність – це система наукових знань про конфлікт і вмінь управляти ним, які цілеспрямовано розвиваються в ході спеціальної підготовки відповідно до ситуацій навчальної та професійної взаємодії суб'єктів спілкування. Вона передбачає певний рівень знань, умінь, навичок і властивостей особистості в аспекті аналізу, управління та самоуправління конфліктами.

**Сутність, структура та особливості розвитку конфліктологічної компетентності**

Питання сутності, структури та особливостей розвитку конфліктної компетентності особистості досить активно вивчають дослідники конструктивного підходу.

*Конфліктну компетентність* у межах цього підходу розглядають як уміння утримувати конфлікт у продуктивній формі, що сприяє його вирішенню. Вона включає насамперед складові, пов'язані з виявленням та розв'язанням конфлікту: здатність віднайти конфлікт у матеріалі, готовність його вирішити, володіння способами врегулювання взаємодії для його вирішення. Важливого значення при цьому набувають рефлексія та психологічна техніка, спрямовані на подолання конфліктофобії (боязні конфліктів), усвідомлення власних «природних» способів вирішення конфліктів і формування навичок організації взаємодії. Знання про конфлікт, його функції, закономірності, способи вирішення визначаються дослідниками як необхідний компонент конфліктної компетентності, але лише в тому випадку, коли вони, стаючи частиною особистісного досвіду, чинять мотиваційний вплив, стають

елементом соціальної настанови – готовності діяти певним чином по відношенню до себе, інших, до ситуації.

Формуванню в учителів позитивної мотивації до самоосвіти, пізнавального інтересу до питань професійної антиконфліктної діяльності, конфліктологічних знань та вмінь, саморозвитку, тобто всіх складових конфліктологічної компетентності, сприяють психотренінгові технології та активні форми і методи навчання:

- тренінги, рольові й ділові ігри, дискусії, «круглі столи», «мозковий штурм», діагностика і самодіагностика властивостей та особливостей людини, які прямо або опосередковано зумовлюють її конфліктність, створення портретів учителя (конфліктогенного, толерантного педагога, автопортрета), що спонукає кожного замислитися про власний досвід, а всіх разом – прийти до спільних висновків. Усе це спрямовано на отримання особистісно значущих конфліктологічних знань, вироблення гнучкості мислення й поведінки, розвиток особистісних та професійних якостей;
- аналіз, моделювання, програвання, розв'язання конкретних конфліктів, котрі мають велике значення для розвитку інтелектуально-рефлексивних здібностей, вибору правильного стилю поведінки в конфліктних ситуаціях, формування комплексних конфліктологічних умінь;
- різноманітні індивідуальні та групові соціальні й художні вправи, а також вправи внутрішнього характеру, що дозволяє людині осмислювати кожен крок пізнання, поглиблювати душевне сприйняття, усвідомлювати і долати внутрішні бар'єри й конфлікти, сприяє активізації розумової та почуттєво-вольової діяльності, розвитку активно творчої основи особистості;
- робота з власною біографією, яка дозволяє вчителю через самопізнання встановлювати певні закономірності свого життєвого шляху, переглядати деякі стосунки з оточенням, особливо напружені, та приводити їх у збалансований стан, що сприяє розвитку здібностей самооцінювання, самоаналізу, саморефлексії, набуттю внутрішньої впевненості й гармонії особистості;
- поліфункціональні проекти, в рамках яких учителі у групах проводять певне дослідження конфліктів у школі та презентують його результати в театралізованій формі, що вимагає узагальненості, широкого переносу, самостійного, творчого застосування конфліктологічних знань та вмінь у змінених ситуаціях, сприяє актуалізації й застосуванню на практиці отриманих знань;
- ритмічна організація навчання з урахуванням біоритмів людини, що дозволяє рівномірно, концентровано розподіляти навчальне навантаження, запобігати втомі, зберігати й розвивати душевні та фізичні сили, залучати до процесу пізнання свідому та підсвідому сфери сприйняття, правильно чергувати ритм запам'ятовування і забування, забезпечувати індивідуалізацію навчання.

#### **Формування конфліктної компетентності засобами психологічного тренінгу**

Аналіз теорії і практики професійної конфліктологічної підготовки у вищих навчальних закладах та закладах післядипломної освіти виявив низку недоліків. Цільова визначеність професійної конфліктологічної підготовки фахівців обмежується спрямованістю тільки на гуманізацію міжособистісних відносин між суб'єктами професійної діяльності, тоді як конфліктологічна діяльність, спрямована на зміну конфліктогенного професійного середовища, залишається поза увагою. Виникнення конфліктів у навчально-виховному процесі значною мірою залежить від того, з якими поглядами та з яким багажем професійних (і насамперед – психологічних) знань приходять до школи педагог.

Навчання, спрямоване на формування конфліктної компетентності, зокрема перепідготовка та підвищення кваліфікації педагогів, психологів, діяльність яких пов'язана з вирішенням конфліктів та веденням переговорів, може відбуватися лише за умови, що учасники набувають позитивного досвіду самостійного аналізу конфліктних ситуацій, їх проектування та конструювання в навчальних умовах. Цілком очевидно, що такого досвіду фахівці можуть набути в ході спеціального тренінгу, спрямованого на формування в них чіткої системи знань про конфлікти, яка спирається на досягнення сучасної психологічної науки і практики.

Відтак вважаємо, що в ході тренінгу з формування конфліктної компетентності необхідно виконати такі завдання:

- 1) поглибити знання про закономірності сприймання людьми один одного в процесі спілкування;
- 2) сформувати систему знань про різноманітні конфлікти;
- 3) сформувати вміння адекватно виражати власні емоції та почуття;
- 4) розвинути вміння й навички ефективного спілкування з оточенням;
- 5) розвинути гнучкість у міжособистісній взаємодії;
- 6) навчити ефективно вирішувати міжособистісні конфлікти;
- 7) допомогти усвідомити власні особливості, які проявляються в різних ситуаціях взаємодії;
- 8) навчити розпізнавати особливості інших людей, з якими доводиться вступати у взаємини.

Кожне з зазначених завдань можна реалізувати за допомогою різноманітних засобів.

Зокрема, перше і друге завдання близькі за своїм змістом. Їх успішне вирішення передбачає оволодіння учасниками тренінгу системою соціально-психологічної інформації з проблем міжособистісного спілкування та міжособистісної взаємодії. Це можливо шляхом інформування учасників тренінгу про закономірності соціальної перцепції та взаємодії в теоретичній частині занять. За формою це можуть бути міні-лекції, присвячені проблемам міжособистісного спілкування та взаємодії. Основна увага на таких лекціях повинна приділятися питанням виникнення та перебігу конфліктів між людьми.

Уміння адекватно виражати *власні емоції та почуття* (завдання № 3) можна сформувати за допомогою виконання різноманітних вправ. Наприклад, можна запропонувати учасникам тренінгу вимовити одну й ту саму фразу з різними інтонаціями, що дає можливість виразити за допомогою інтонації різні запропоновані тренером емоції або показати певні почуття. Аналогічні вміння можна формувати за допомогою тих вправ, де кожен учасник тренінгу намагається не лише виразити запропоновані тренером емоції, а й зрозуміти емоційний стан свого партнера, щоб дібрати інтонацію, яка виражатиме емоції, адекватні емоціям партнера. Цікавими й корисними є вправи, які дають можливість учасникам тренінгу виражати емоції, котрі в повсякденному житті вони виражати не схильні. Щоб адекватно виражати власні емоції та почуття і формувати адекватну власну емоційну реакцію, необхідно вміти «відчувати» іншого, розуміти його емоційний стан.

Особливої уваги в ході тренінгу конфліктної компетентності потребує формування вмінь і навичок *ефективного спілкування* (завдання № 4), оскільки саме ці вміння повною мірою забезпечують формування здатності до запобігання конфліктним ситуаціям та успішного їх вирішення в разі виникнення<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Цій меті слугують спеціальні вправи та ігри, які можна знайти за посиланнями: <http://www.studfiles.ru/preview/1664925/>;

Звісно, в ході тренінгу, спрямованого на формування конфліктної компетентності, найважливішим завданням є *опанування методів* вирішення різноманітних конфліктів (завдання № 6). Наприклад, учасники тренінгу можуть змодельовати власну поведінку в конфліктній ситуації. Ефективною формою роботи є дискусія на тему «Наскільки я володію конфліктною ситуацією», у ході якої учасники тренінгу можуть проаналізувати емоції, що визначають їхню поведінку в реальних конфліктах, з метою розвитку здібностей виходу з конфліктних ситуацій, тренінгу вміння аналізувати їх та моделювати різні шляхи їх розв'язання. У процесі гри учасники тренінгу мають можливість не лише обрати шлях вирішення проблеми, але й обґрунтувати його. На етапі підготовки до цієї гри можна розглянути проблему формулювання власної думки та використання засобів переконання опонента у правильності своєї позиції.

Найбільше уваги та зусиль вимагає робота, спрямована на *усвідомлення вчителями власних особливостей та особливостей інших людей*, які можуть проявлятися в міжособистісному спілкуванні (завдання №№ 7, 8). Тому з метою реалізації останніх двох із зазначених нами завдань ми вважаємо за можливе і доцільне використовувати діагностичні методи для виявлення певних особистісних якостей, важливих під час спілкування та успішного розв'язання міжособистісних конфліктів. До таких якостей належать рівень конфліктності, панівний стиль поведінки у конфліктних ситуаціях, стиль міжособистісних взаємин, рівень розвитку комунікативних та організаторських умінь і нахилів, рівень знань, умінь і навичок, необхідних для розв'язання міжособистісних конфліктів, рівень комунікативного контролю у спілкуванні, форми агресивних реакцій особистості, стратегії психологічного захисту, рівень самооцінки, тривожності тощо.

На нашу думку, така система роботи, охоплюючи різні сторони особистості педагогів, сприятиме підвищенню їхньої загальної комунікативної культури, актуалізуватиме прагнення до доброзичливості, співробітництва, підвищуватиме здатність контролювати власну поведінку в ході спілкування та готовність до ефективного розв'язання конфліктів, знижуватиме рівень конфліктності, тривожності, ригідності. Відтак можна вважати, що вона загалом сприятиме формуванню конфліктної та конфліктологічної компетентності як професійно значущої якості особистості.

### Література

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов – СПб.: Питер, 2007. – 496 с.
2. Баранова Н.П. Тренінги для вчителів з педагогічної майстерності / Н.П. Баранова. – Х.: Вид. група «Основа». – 2009. – 159 с.
3. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / І.В. Ващенко, М.І. Кляп. – К.: Знання, 2013. – 407 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
5. Карамушка Л.М. Психология управління закладами середньої освіти: монографія. / Л.М. Карамушка. – К.: Ніка-Центр, 2000. – 332 с.
6. Козич І.В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: Автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.05 / Запоріж. нац. ун-т. – К., 2008. – 24 с.
7. Котлова Л.О. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх практичних психологів. / Л.О. Котлова / Практична психологія освіти XXI ст.: проблеми та перспективи: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (Умань, 20–21 травня 2014 р.) / МОН України, Уманський держ. пед. університет імені Павла Тичини. – Умань: ВПЦ «Візаві», 2014. – С. 180–184.



8. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій: Навчальний посібник. – Житомир: Вид-во ЖДУ імені І. Франка, 2013. – 112 с.
9. Ковалев В.Н. Тренинг конфликтологической компетентности. Учебно-методическое пособие. – Севастополь, Изд. СФ МГУ, 2013. – 82 с.
10. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: МАУП, 2007. – 435 с.
11. Лукашенко А.О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 / А.О. Лукашенко; Харківський нац. пед. університет ім. Г.С. Сковороди. – Харків, 2006. – 24 с.
12. Малєєв Д.В. Конфліктологічна культура фахівця та технологія її формування в системі вузівської освіти / Д.В. Малєєв // Проблеми освіти: Наук.-метод.зб. / Кол. авт. – К.: Інститут освіти, 2007. – Вип. 52 – С. 334–335.
13. Матяш-Заяц Л.П. Уявлення студентів педагогічного вузу про особливості міжособистісних конфліктів // Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки: Зб. наук. праць. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2009. – № 28 (52). – С. 207–214.
14. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л.А.Петровская // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. – 1997. – № 4. – С. 41–45.
15. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография. / Н.В. Самсонова. – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.
16. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Хасан Б.И. – СПб.: Питер, 2003. – 287 с.
17. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск: РИЦ Красноярского госуниверситета, 1996. – 157 с.

#### 4.4. Методичні рекомендації щодо вибору методів, форм і методик профілактики конфліктів у навчальному закладі

Профілактика конфліктів передбачає спілкування педагогічного працівника з дітьми та членами їхніх сімей на основі суб'єкт-суб'єктної позиції, прихованої позиції «вчителя», що вимагає володіння ним особливими технологіями спілкування. Це педагогічна підтримка, інтеракція, яка спрямовується дитиною, тощо. Вони реалізуються за допомогою особливих прийомів та методів спілкування, у т.ч. з педагогіки, соціальної роботи. Розкриємо їх застосування на практиці детальніше.

**Педагогіка ненасильства** [3] реалізує ідею підтримки дитини.

Ненасильство як нормативна програма поведінки робить акцент на добрі засади в людині, на те, щоб посилювати їх шляхом культивування і примножування. Цим ненасильство суттєво відрізняється від насильства, як і від владних відносин загалом, спрямованих насамперед на те, щоб обмежувати, блокувати деструктивні, руйнівні прояви людської свободи. Свідомо орієнтуючись на добро, прихильник ненасильства спирається на переконання, що моральна подвійність (амбівалентність) є принципово неусувною основою буття людини, а тому він не виключає себе з того зла, проти якого веде боротьбу, і не відлучає опонента від того добра, в ім'я якого боротьба ведеться. На цьому побудовано правила поведінки прихильника ненасильства: відмова від монополії на істину, готовність до змін, до діалогу, до компромісу; критика власної поведінки з метою виявлення того, що в ній могло б жити і провокувати ворожу позицію опонента; аналіз ситуації очима опонента з метою зрозуміти його і знайти такий вихід, який би дозволив йому «зберегти обличчя», вийти з конфлікту з честю; прагнення, борючись зі злом, любити людей, які стоять за ним, повна відкритість

поведінки, відсутність по відношенню до опонента будь-якої неправди, прихованих намірів, тактичних хитрощів та ін.

*Положення педагогіки ненасильства сформулював на основі поєднання теорії трансактного аналізу і техніки демократичного спілкування Р.Г. Апресян [3]. Він вважає, що **ненасильство в інституціях додається за рахунок:***

- перерозподілу встановлених ролей того, хто патронує, і тих, хто перебуває під патронатом, а це поєднує вимогливість і турботливість, повагу до особистості, виражає рівність прав учасників педагогічного процесу один до одного і компетентність, професіоналізм педагога, який допомагає розв'язувати конфлікти і проблеми;
- визнання автономії клієнта як особистості, що означає турботу про того, хто її потребує, а не задоволення потреб, цілей окремих осіб;
- використання ненасильницької тактики розв'язання конфліктів, яка передбачає: самоконтроль почуттів, емоцій, поведінки педагога та його об'єктивність і безпристрасність; відкрите вираження педагогом своєї позиції і готовність до її обговорення; відмову від приписування дитині свого розуміння її позиції; визнання дитини як особистості, яка не менш гідна, ніж педагог, батько чи мати, але менше захищена чи не досить досвідчена; поглиблення взаєморозуміння й довіри; активне прагнення до взаємоприйнятого розв'язання конфлікту.

Близькою до ідей педагогіки ненасильства є *адлерівська терапія*, спрямована на корекцію батьківсько-дитячих стосунків на засадах рівності, але не тотожності, прав та обов'язків, поваги до членів сім'ї.

**Педагогічна підтримка** як педагогічна технологія навчання і виховання учня в загальноосвітньому навчальному закладі розроблялася О.С. Газманом. Педагогічну підтримку визначають як надання допомоги в ситуації ускладнення з тим, щоб людина навчилася самостійно вирішувати власні проблеми й долати труднощі, пізнати себе та адекватно сприймати навколишнє середовище [6, с. 68]. Це діяльність професійних педагогів щодо надання профілактичної та оперативної (поточної) допомоги дітям у вирішенні їхніх індивідуальних проблем, пов'язаних з фізичним та психічним здоров'ям, спілкуванням, життєвим та професійним самовизначенням. Це визначення, однак, не дає розуміння терміну «допомога»; наголошує на профілактичному характері підтримки, а також на сьогоденних проблемах дитини. На практиці це означає передбачення проблем, які можуть виникнути у повсякденному житті особистості та роботі педагога щодо їх вирішення через те, щоб «допомогти дитині стати впевненою у собі; підтримати те позитивне, що є в ній; запобігти тому, що заважає цьому розвитку особистості» [7, с. 115].

Соціальні педагоги [4] визначають підтримку як систему заходів надання допомоги окремим категоріям дітей, які тимчасово опинилися у важкому становищі з різних об'єктивних та суб'єктивних причин, шляхом надання їм необхідної інформації, фінансів, пільг, мовного стимулювання до активного співробітництва, вияву симпатії, активного слухання, схвального ставлення, опори на позитивне. Педагогічна підтримка спрямована на спільне визначення інтересів, можливостей та шляхів подолання перешкод, особистісних і соціальних проблем [1, 2]. Вона може здійснюватися безпосередньо, опосередковано, індивідуально або в групах чи оперативно. Опосередкована підтримка – та, що надається особистості в разі відсутності запиту з її боку. Безпосередня підтримка надається за запитом. Обидва види підтримки можуть бути індивідуальними та груповими,



превентивними та оперативними. Підтримка –це «управління через консультування», «м'яке управління, що йде від запиту особистості, а не нав'язується їй» [2]. Але педагогічна підтримка означає навчати розв'язувати проблеми через їх самоусвідомлення та консультування, яке до цього спонукає. Вона не передбачає соціального навчання щодо розв'язання цих проблем, дозволяє подолати відсутність орієнтування, ускладнення, окремі проблеми. Безпосереднє втручання здійснюється у випадку небезпеки для життя і здоров'я дитини, в ситуації асоціальної поведінки [1, 2, 6, 7, 8, 13]. Тому вона вимагає тривалої взаємодії суб'єктів педагогічного процесу. Разом з цим, превентивна підтримка повинна спрямовуватись не тільки на профілактику проблем окремої особистості, але й проблем, типових для певного віку, статі, статусу, становища особистості тощо. А ця підтримка вже здійснюється не за запитами, а в ході проектування та організації соціально-педагогічної роботи з дітьми. Це передбачає знання етапів і завдань розвитку, вікових криз особистості, національних особливостей, варіантів поділу влади в класі і наслідків цього для кожного учня, особливостей виникнення, існування та розвитку дружніх почуттів тощо. Управління в цьому аспекті сприяє підведенню членів медіації до усвідомлення цих проблем та пошуку шляхів їх пом'якшення. Підтримка спрямовується на створення умов для самооцінки, рефлексії, належного вибору, відповідальності за власні дії, самостійної діяльності, що є необхідним елементом формування позитивного ставлення до взаємодії на основі «допомоги для самопомоги», але не зводиться до неї цілком.

***Педагогічна підтримка, враховуючи її мету і призначення [1, 2, 6, 7, 8, 13], здійснюється за етапами:***

1. Діагностичний: виявляють проблему, дають їй оцінку з точки зору значення для дитини, дорослих членів сім'ї, педагогів, класу загалом.
2. Пошуковий: педагог та сторони конфлікту спільно шукають причини і шляхи вирішення проблеми, обговорюють можливі наслідки для кожного.
3. Діяльнісний: діє сама дитина, а педагог схвалює, захищає і коригує її дії, забезпечуючи координацію впливу фахівців.
4. Рефлексивний: сторони конфлікту спільно обговорюють попередні етапи діяльності, з'ясовують, наскільки вирішено проблему, чи немає потреби її переформулювати.

*Отже, педагогічна підтримка передбачає самостійність особистості у розв'язанні власних проблем і формування ставлення до себе як до суб'єкта діяльності, набуття життєвого досвіду через власні помилки та дії.*

Методами педагогічної підтримки є заохочення (схвалення, ситуації успіху); обмін запитаннями (які орієнтують на самооцінку, самоаналіз, пошук ресурсів, перегляд рішень, ідей тощо); використання досвіду дитини як прикладу в розв'язанні подібних проблем; інформування (як спрямування, адресування клієнта до інтелектуальних ресурсів, аналізуючи і вивчаючи які, він може знайти відповіді на своє питання); навіювання (як натяк) [13].

До доцільних *технік спілкування* можна віднести: а) інтеракцію, що спрямовується дитиною; б) встановлення контактної взаємодії. *Інтеракція*, що спрямовується дитиною, – це певна система

позитивного підкріплення адекватної поведінки дитини, якій відводиться роль лідера і яка має змогу виявити свої можливості, активність, самостійність. Все це сприяє корекції негативних сторін взаємодії дітей.

***Педагоги можуть використати такі прийоми інтеракції, що спрямовуються дитиною:***

- відмова від наказів, тому що вони позбавляють дитину ініціативи, сприяють появі у неї сумнівів у власних силах, виникненню психологічно складних ситуацій;
- відмова від запитань, тому що вони можуть блокувати спонтанну мову, позбавляють дитину ініціативи, формують у дитини висновок про те, що батьки не згодні з її діями чи не схвалюють їх;
- відмова від критичних зауважень, тому що вони знижують самооцінку дитини, формують психологічно напружену атмосферу спілкування;
- відображення висловлювання дитини, бо це свідчить про увагу до її дій та слів з боку дорослого, їх розуміння; навчає дитину правил поведінки в розмові, стимулює її мовленнєвий розвиток, дозволяє коригувати помилки в її мовленні;
- похвала дитини за гарну поведінку, бо це сприяє підвищенню її самооцінки, закріпленню позитивних форм поведінки, зміцненню контакту між дитиною й педагогом; спонукає дитину проявляти більше наполегливості в засвоєнні нових навичок;
- ігнорування спроб дитини привернути до себе увагу неправильною поведінкою, бо це сприяє подоланню девіантних форм поведінки дитини, дозволяє уникнути обвинувачень на її адресу [5, с. 350].

Цікавою є модель врегулювання конфліктів на засадах **орієнтованої на теми інтеракції (ОТІ)**, котру розробила Руф К. Кон як методичну основу колективної роботи у продуктивному навчанні [5]. Ця програма розглядає зміст кожної колективної інтеракції як три фактори, принципово рівноцінні відносно один одного та часу, простору, ситуації, історичних, економічних, соціальних та екологічних умов, у яких перебувають «я» (кожен учасник), «ми» (група), «тема» (спільне завдання). Виходячи з цього, колективна інтеракція є системою і складається з підсистем, що дозволяє застосовувати її для відновлення зв'язків дитини з мікро- та макросередовищем, усередині сім'ї. З урахуванням змісту та принципів ОТІ, можна запропонувати її модель для розв'язання конфліктів у групових консультаціях, на тренінгах.

***Вимогами ОТІ до учасників є:***

- усвідомити необхідність показати готовність діяти;
- вміти серйозно сприймати імпульси, які не стосуються теми, і надавати місце почуттям;
- відкритість членів групи, довіра до групи з боку кожного окремо.

***Постулатами ОТІ є:***

- «стань своїм власним керівником» (усвідомлювати себе самого, представляти себе самого);
- право надати місце почуттям і роботі.

***Правила допомоги в ОТІ:***

- правило заміни на себе самого: у висловлюваннях («я», а не «ми»), у запитаннях («Чому ти запитуєш і що означає для тебе це запитання?», «Скажи сам собі» та «Уникай інтерв'ю»); послідовності та місця висловлювань (по одному і в певний час, з використанням ключових слів);
- правила інтеракції (висловлюй власну реакцію, утримуйся від інтерпретації інших; при характеристиці іншої людини поясни також, що це означає для тебе і що вона є такою, якою є) [5, с. 154–158].

**Наведемо цю методичку розв'язання конфліктів.**

1. Розв'язання конфлікту здійснюється в спеціально визначених для цього межах.
2. Для врегулювання конфлікту учасникам ставляться вимоги: «Я зацікавлений у розв'язанні конфлікту. Я говорю лише тоді, коли мені надано слово, не роблю ніяких коментарів у простір» (це стосується і невербальних засобів спілкування: висміювання, обміну поглядами тощо).
3. Спірні питання будуть переглядатися («Що мені не подобається в інших?» – назвати конкретні ситуації), а ті, кого це стосується, матимуть змогу висловити свою позицію. Консультант стежить за висловлюванням особистих думок, точок зору, не допускає обвинувачень.
4. Учасники мають змогу висловити свої бажання, які, по можливості, не повинні бути вимогами.
5. Учасники обмірковують свої кроки назустріч один одному: «Що конкретно я можу зробити, щоб змінити свою поведінку?», «До чого я готовий?»
6. Готуються угоди про «кроки назустріч» і в присутності всіх підписуються. Угоди повинні бути посильними, відповідати можливостям учасників.
7. Позитивне закінчення засідання, зборів, наприклад, у формі гри «Скажи мені щось хороше», вправ на самооцінку і сприйняття чужої оцінки [5, с.159].

**Доцільним є використання прийомів критичного мислення.** До них належать: рекомендації ведення щоденника критичних роздумів (думок, планів, питань, сумнівів, реакцій, тривог тощо); взаємне рецензування виконаних вправ та їх обговорення; підготовка оціночного нарису-роздуму; рефлексія: усне або письмове відновлення послідовності виконаних дій, аналіз їхньої ефективності, формування результатів, визначення майбутніх цілей тощо; вільний обмін думками, дискусії; наведення аналогій; моделювання; створення розбіжностей та їх подолання; спонукання до самооцінки; порівняння і виділення головного; використання різних видів аналізу ситуацій; поділу і класифікації тощо; показ альтернатив або спонукання до їх пошуку; рольова гра, обмін ролями; спонукання до логічних висновків; постановка питань до проблеми; обмін думками, почуттями та діями, їх аналіз з огляду на необхідність розв'язання проблеми; вибір дій на основі різних засад і прогнозування можливих ризиків, переваг та збитків, недоліків для кожного [9, 11, 12, 16, 17, 14].

Переконання передбачає опору на логіку, доказ. Засобами для цього є застереження, критика, розповідь, бесіда, роз'яснення, наведення прикладів, обговорення [10, с.170].

**Методами переконання є такі:**

- фундаментальний: співрозмовника без коментарів знайомлять з фактами, які спростовують його позицію;
- порівняння: здійснення аналізу негативного боку позиції співрозмовника, її негативних наслідків;
- двобічної аргументації: підкреслюються як позитивні, так і негативні аспекти позиції;
- позитивних відповідей: ставляться такі запитання, на які відповіді можуть бути тільки ствердними, що приводить до підтвердження слабкості своєї позиції;
- метод «так, але...»;
- метод суперечності;
- метод бумеранга: позиція співрозмовника спростовується за допомогою його ж аргументів [10].

**Прийоми, які можна застосовувати для «підштовхування» до прийняття рішення:**

1. Гіпотетичний підхід: мова йде про умовне рішення «якщо...», «у випадку...» тощо. Це дозволяє людині подолати страх, звикнути до рішення.
2. Поетапні рішення: опонента не примушують одразу дати згоду, а спираються на попередні рішення в цьому напрямі.
3. Альтернативні рішення: співрозмовник має можливість їх аналізу і вибору.
4. Ключове питання: «Що б ви обрали?», «До якого висновку ви б дійшли в цьому випадку?»

**Способи впливу на співрозмовника:**

1. Активний (через емоції, цитати, посилання на авторитети, зміну інтонації й темпу мовлення, жести, міміку, образність тощо).
2. Пасивний (через логіку, аргументацію, доказ, повільний темп, який дозволяє все обміркувати).
3. Поєднання елементів двох попередніх способів [10].

На основі викладеного можна говорити про великий арсенал методик, методів, прийомів, які дозволяють педагогічним працівникам здійснювати профілактику конфліктів у ЗНЗ.

**Література**

1. Анохина Т. Педагогическая поддержка – иная культура воспитания / Т. Анохина, Н. Крылова // Народное образование. – 1997. – № 3. – С. 35–37.
2. Анохина Т.В. Индивидуальная поддержка школьников /Т.В. Анохина // Директор школы. – 1997. – № 6. – С. 43.
3. Апресян Р.Г. Насилие и ненасилие в школе / Р.Г. Апресян // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. – М.: Педагогика, 1997. – С. 189–199.
4. Арсентьева О.Ю. Реализация социально-педагогической поддержки: автореф. дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук: спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / О.Ю. Арсентьева. – Оренбург: ОГПУ, 2002. – 19 с.
5. Башмаков М.И. Теория и практика продуктивного обучения /Марк Иванович Башмаков – М.: «Народное образование», 2000. – 248 с.
6. Газман О.С. Воспитание и педагогическая поддержка детей /О.С. Газман // Народное образование. – 1998. – № 6. – С. 31–36.
7. Газман О.С. Педагогическая поддержка детей в образовании как инновационная проблема / О.С. Газман // Новые ценности образования: десять концепций и эссе / [ред. Н.Б. Крылова]. – М.: Педагогика, 1995. – Вып. 3. – С. 36–42.
8. Костюшко Ю.О. Засоби недирективної педагогіки як необхідна умова розв'язування міжособистісних конфліктів між учителем та учнем / Ю.О. Костюшко // Вісник Житомирського державного педагогічного університету «Педагогічні науки». – Житомир: ЖДПУ, 2000. – Вип. 6. – С. 249–251.
9. Кравченко Н.А. Критична освіта як основа педагогічної концепції Паулу Фрейре / Н.А. Кравченко // Засоби навчальної та науково-дослідницької роботи: зб. наук. праць. – Х.: ХДПУ–ОВС, 2002. – Вип. 17. – С. 50–52.
10. Лозова В.І. Теоретичні основи виховання і навчання / В.І. Лозова, Г.В. Троцько – Харків.: ХДПУ, 2002. – 400 с.
11. Олійник Т.О. Спецкурс з критичного мислення / Т.О. Олійник // Засоби навчальної та

науково-дослідницької роботи: зб. наук. праць. – Х.: ХДПУ–ОВС, 2002. – Вип. 17. – С. 102–110.

12. Трубавіна І.М. Консультування сім'ї: науково-методичні матеріали для соціальних працівників, соціальних педагогів, студентів ВНЗ: у 2 ч. / І.М. Трубавіна. – К.: ДЦССМ, 2003. Ч. 1. – К.: ДЦССМ, 2003. – 88 с.

13. Трубавіна І.М. Підтримка в навчанні студентів з соматичними захворюваннями / Трубавіна І.М., Кисла Н.Ю. Навчально-методичні рекомендації. – Харків, «Нове слово», 2012.

14. Трубавіна І.М. Соціально-педагогічна робота з сім'єю в Україні : теорія та методика [монографія] / Ірина Миколаївна Трубавіна. – Харків: «Нове слово», 2007. – 398 с.

15. Трубавина И.Н. Теория и методика делового общения / А.В. Троцко, И.Н. Трубавина. – Харьков: ХГПУ, 1999. – 110 с.

16. Тягло А.В. Критическое мышление: проблема мирового образования в XXI в. / А.В. Тягло, Т.С. Воропай. – Харьков: НУВС, 1999. – 285 с.

17. Халперн Д. Психология критического мышления / Дайана Халперн. – СПб.: Питер, 2000. – 512 с.

#### 4.5. Опанування навичок конструктивного вирішення конфліктів серед дітей дошкільного віку

Розглянемо конфлікти, які виникають між дітьми в дошкільному дитинстві.

**Конфлікт** – це зіткнення протилежних інтересів, поглядів, цілей, позицій, ролей. Зараз конфлікти розглядають як складне соціальне явище і неминучий супутник соціальних відносин.

У молодших дітей предметом конфлікту найчастіше є іграшки, у дітей середнього віку – ролі, а в старшому віці – правила гри. Дитячі конфлікти можуть виникати з приводу ресурсів, дисципліни, труднощів у спілкуванні, цінностей та потреб.

Будучи власниками за своєю природою, діти важко розлучаються з улюбленою іграшкою або річчю. Замах на іграшку, яку дитина вважає своєю, є замахом на її безпеку, на її особистий простір.

У спілкуванні дітей часто виникають ситуації, які вимагають узгодженості дій і прояву доброзичливого ставлення, вміння відмовитися від особистих бажань заради досягнення спільних цілей. Але в таких ситуаціях діти не завжди знаходять потрібні засоби поведінки, і це часто призводить до конфлікту, в якому на одному боці перебувають бажання і права одних дітей, а на іншому боці – бажання і права інших.

Конфліктна ситуація між дітьми часто супроводжується відсутністю співпереживання іншому і взаємних поступок. Це пов'язано насамперед з тим, що дошкільник ще не усвідомлює власного внутрішнього світу, своїх переживань, намірів, інтересів, тому йому важко уявити, що відчуває інша дитина. Дитина бачить лише зовнішню поведінку іншої: штовхає, кричить, заважає, відбирає іграшки, – але вона не розуміє, що кожен одноліток – це особистість зі своїм внутрішнім світом, інтересами і бажаннями.

Необхідно пам'ятати, що спілкування дошкільнят має низку істотних особливостей, що суттєво відрізняють його від спілкування дорослих.

**Вікові особливості дошкільнят у сфері взаємовідносин, які можуть стати джерелом конфлікту:**

1. Велика різноманітність і широкий діапазон комунікативних дій (нав'язування своєї волі, вимоги, накази, обман, суперечка).
2. Надмірно яскрава емоційна насиченість спілкування.

3. Нестандартність і нерегламентованість дій (несподівані дії та рухи: химерні пози, кривляння, передражнювання, придумування нових слів, небилиць і дражнилук).
4. Переважання ініціативних дій (для дитини важливіше її власний вислів або дія – неузгодженість породжує конфлікт).

Для 5-6-літніх дітей дуже важлива думка однолітків про них: прийняття, оцінка, схвалення, захоплення. Діти відчують потребу отримати цікаву роль і проявити себе, по-різному поведуться в ситуації успіху та невдачі. У стані успіху їх найчастіше переповнює почуття радості, а в ситуації невдачі вони засмучуються, відчують заздрість і досаду. Всі ці аспекти взаємин дітей можуть спровокувати між ними конфлікт.

**Труднощі дошкільнят у взаєминах з однолітками частіше за все виникають на ґрунті вже наявного актуального неблагополуччя в розвитку дитини.** У зв'язку з цим у групі яскраво виділяються діти популярні і непопулярні. Популярні діти – це спритні, умілі, тямущі, охайні. До непопулярних відносять неохайних, тихих, плаксивих, капосних, агресивних, тривожних, слабких, які погано володіють ігровими діями та мовленням. До числа таких дітей зазвичай потрапляють діти з конфліктних сімей з гостро несприятливою емоційною атмосферою, діти з сімей з гіпо- або гіперопікою, дисгармонійними типами виховання. В однолітків викликають роздратування ті діти, з якими важко домовитися, які порушують правила, не вміють гратися, повільні, некітливі, невмілі. Непопулярні діти важко переживають свою невключеність у спільні ігри однолітків, що, у свою чергу, вкрай негативно позначається на формуванні в них самооцінки і почуття самоповаги загалом.

**При аналізі конфліктів важливо враховувати характерологічні та індивідуально-особистісні особливості дитини.** Це може допомогти вихователю в розумінні можливих прихованих причин конфліктної ситуації між дітьми: типу особистості, несхожості характерів, конфліктогенності тощо.

**Існують такі типи особистості (з точки зору конфліктності):**

- Демонстративний конфліктний тип: у нього різко виражена демонстративна акцентуація, хоче бути постійно в центрі уваги, прагне добре виглядати в очах інших, ставлення до дорослих і дітей визначається взаємною оцінкою, дуже залежний від оцінки дорослих і дітей зі свого оточення, добре почувається в поверхневих конфліктах, які виникають з дрібних причин, у сутичках заперечує факт того, що є їхнім ініціатором та джерелом.
- Некерований тип: імпульсивний, погано контрольований, з важкопередбачуваною поведінкою, часто поводить зухвало, агресивно, ігнорує загальновизнані норми поведінки, має завищену неадекватну самооцінку, вимагає підтвердження своєї значущості, в конфліктах і власних невдачах винними вважає інших (зовнішнє середовище); погано соціалізована, конфліктна особистість, не вміє планувати свою діяльність; такі діти погано піддаються виховному впливу.
- Цілеспрямований конфліктний тип: використовує конфлікт як засіб досягнення власних цілей, у конфлікті виступає активною стороною; схильний до маніпуляцій та ігор, дуже раціонально поводить в конфліктній ситуації, прораховує варіанти за типом: «якщо я зроблю так, то ...», знає слабкі і сильні сторони суперника, в суперечці намагається довести власну правоту, наполегливий у досягненні цілі, пригнічує слабших дітей.

У дитячому колективі міжособистісні конфлікти можуть мати форму суперництва (прагнення до панування) і спорів (розбіжностей з приводу знаходження найкращого варіанта вирішення спільних проблем).

Дитячі конфлікти можуть виступати як відкрите протиборство (суперечка, сварка тощо) або приховане (дія нишком, демонстрація вдаваної байдужості тощо), що залежить від їхнього вікового розвитку. Так само дитячий конфлікт може бути стихійним, тобто виникає спонтанно, і навмисним, заздалегідь спланованим або просто спровокованим.

Дитячі міжособистісні конфлікти виявляються або неминучими, певною мірою закономірними, або вимушеними, хоча й необхідними; або нічим не виправданими, позбавленими всякої доцільності.

Кожен конфлікт має свою тривалість, свою протяжність у часі. Між дошкільниками конфлікти можуть тривати кілька днів, а можуть завершитися за кілька хвилин. Але завжди їх перебіг підпорядкований певній логіці.

***У ході взаємодії учасників виділяються такі етапи:***

1. Зав'язка, або конфліктна ситуація (наростання).
2. Етап відкритого протиборства, власне інцидент (реалізація).
3. Результат, який веде до завершення конфлікту або його переходу на інший рівень (згасання), подальша взаємодія.

Слід зазначити, що успішне блокування конфлікту (переведення його з комунікативної взаємодії у предметно-діяльнісну площину) можливе лише на його першій стадії. Якщо конфлікт розгорівся і загасити його відразу не вдалося, то вихователю слід вирішити конфлікт, провівши його аналіз із з'ясуванням обставин і застосуванням виховних дій після того, як відбулася розрядка напруги, і обидві сторони «виплеснули» свої емоції.

***Вирішення конфлікту – це:***

- елімінація або мінімізація проблем, яка здійснюється через пошук компромісу, досягнення згоди;
- повне або часткове усунення причин, що породили конфлікт, або зміна цілей учасників конфлікту;
- досягнення згоди між учасниками щодо спірного питання.

***У конфліктних ситуаціях вихователю відводиться роль спостерігача-посередника.***

Тому його головна мета – цілеспрямований вплив для усунення (мінімізації) причин, що породили конфлікт; корекція поведінки учасників конфлікту; забезпечення нормального обміну переважно вербальними діями учасників конфлікту, щоб вони слухали і чули один одного за допомогою того, хто між ними; опанування учасниками конфлікту соціально прийнятних норм поведінки і спілкування.

При цьому дитина має бути рівноправним учасником процесу, а не просто підкорюватися вимогам дорослого або сильнішого партнера. Тому головне завдання дорослих – допомогти дітям побачити в кожному людину, що має свої бажання і переживання, разом знайти вихід зі складної ситуації, пропонуючи їм варіанти вирішення конфлікту. Не слід применшувати здібності дітей у цьому відношенні, тому що вже в ранньому віці цілком можливе спільне прийняття рішення.

Для вихователя в конфлікті важливий не сам предмет і матеріал конфлікту, а формальна сторона взаємодії, тобто його організованість. Діяльність вихователя повинна бути спрямована на переорієнтацію дій сторін для створення атмосфери позитивної уваги, котра, у свою чергу, є умовою можливої угоди сторін конфлікту як передумови його вирішення. Професійна компетентність



вихователя полягає в тому, щоб ретельно розрізняти матеріал суперечності, втягнутої в конфлікт, і форму його утримання, яка у свідомості учасників конфлікту цілком може трансформуватися в самостійний предмет конфлікту.

*Стаючи посередником у вирішенні дитячих конфліктів, вихователь повинен враховувати характерні особливості таких конфліктів:*

- вихователь несе професійну відповідальність за конструктивне вирішення ситуації конфлікту;
- дорослі та діти мають різний соціальний статус, чим і визначається їхня поведінка в конфлікті і при його вирішенні;
- різниця у віці й життєвому досвіді розмежовує позиції дорослого і дитини, породжує різний ступінь відповідальності за вирішення конфлікту;
- різне розуміння подій та їхніх причин учасниками: конфлікт очима вихователів і дітей бачиться по-різному;
- присутність інших дітей при конфлікті перетворює їх зі свідків на учасників, а конфлікт набуває виховного сенсу;
- професійна позиція вихователя – взяти на себе ініціативу розв'язання конфлікту і на перше місце поставити інтереси дитини;
- дитячим конфліктам легше запобігти, ніж їх успішно розв'язати.

Усі дослідники ігор дошкільнят відзначають ту обставину, що в ігровій взаємодії дитина якимось стихійним чином намагає спосіб вирішення суперечності, і саме можливість вирішити конфлікт через гру змушує її знову і знову до неї звертатися. Гра набуває значення штучної конструкції суперечностей реального життя, є культурно представленою, зафіксованою і включає засоби вирішення конфліктів. Гра має переваги у вирішенні конфлікту за рахунок її концентрації в часі та просторі. Однак слід зазначити, що не кожна гра, розглянута як місце, механізм і конструкція для вирішення конфліктів, вичерпно виконує конструктивну функцію. Існує певний набір ігор, у які грають майже всі діти в тій чи іншій варіації.

Передбачається, що сюжети гри дитина вибирає залежно від тієї суперечності, яка вимагає вирішення і може бути вирішена в певних умовах. Щодо визначення ігрових уподобань та правил, є підстави припускати зміст не тільки певних конфліктів, але й той ресурс вирішення, дефіцит якого знімається в конкретних іграх.

Практика проведення ігор та тренінгів показує, що ядром напружених взаємин, які вимагають пошуку спеціальних засобів розуміння та об'єднання у вирішенні проблеми, є соціально сконструйований конфлікт, у якому стикаються різні позиції у спробах перетворення об'єкта зміни. Особливістю таких ігор є насамперед те, що вони призначені для створення ресурсів розвитку мислення і діяльності. Це спеціальні ігрові конструкції, які застосовуються для навчання та вирішення проблем, що можуть сприяти становленню конфліктної компетентності в дошкільному віці.

**Основними методами, прийомами і формами навчання дітей конструктивних засобів вирішення конфліктних ситуацій є:**

- сюжетно-рольові ігри (з наявністю проблемної ситуації);
- імітаційні ігри (імітують у «чистому вигляді» певний «людський» процес);
- інтерактивні ігри (ігри на взаємодію);
- соціально-поведінкові тренінги (спрямовані на опанування моделі конструктивної поведінки розв'язання конфліктної ситуації);



- обігрування конфліктних ситуацій і моделювання виходу з них;
- психогімнастика;
- читання та обговорення художніх творів;
- перегляд і аналіз фрагментів мультиплікаційних фільмів з подальшим моделюванням нових версій;
- дискусії.

**Головна мета проведення занять, у яких діти стикаються з проблемними ситуаціями, – це:**

- забезпечити дитині можливість зорового сприйняття непривабливості норм поведінки негативних персонажів літературних творів, казок, мультфільмів;
- стимулювати її до застосування ціннісних етичних норм взаємовідносин;
- навчити використовувати прийнятні в суспільстві способи вирішення конфліктів;
- виявити миролюбне прагнення до взаємодії з суперником;
- брати до уваги почуття іншої людини в конфліктній ситуації;
- брати відповідальність за свої почуття на самих себе.

У ході ігор діти мають можливість отримати нові враження, набувають соціального досвіду і спілкуються одне з одним зовсім не так, як у звичайному дитячому житті. Завдання вихователя – збагатити це спілкування душевною теплотою, чуйністю й повагою, запропонувати дітям після проведення ігор проаналізувати та обговорити отриманий ними досвід, і тут важливо підкреслити цінність висновків, зроблених самими дітьми.

Спочатку вихователь сам пропонує дітям ігри і активно бере в них участь. З часом діти самі охоче висловлюють бажання пограти у найбільш вподобані ними ігри (наприклад, у гру, в якій можна навчитися залагоджувати суперечки).

Сьогодні вміння спілкуватися, зберігаючи добрі стосунки з іншими людьми, стає все більш важливим. На жаль, багато дітей ні в родині, ні в дитячому садку так і не набувають цього соціального досвіду, але вихователі можуть навчити дітей розв'язувати конфлікти, слухати і розуміти інших, поважати чужу думку, і не в останню чергу – дотримуватись соціальних норм і правил.

Важливим аспектом роботи з інтерактивними іграми є організація часу. Дітям необхідний час для прояснення своєї особистої ситуації і знаходження способу подолання труднощів. Вихователь повинен надати дітям такий час. Можливість висловитися і послухати інших цілюща вже сама по собі. У багатьох первісних народів є звичай організовувати так звані «кола бесід», тобто місця, де кожен член племені може викласти своє ставлення до будь-якої події чи проблеми, а решта уважно слухають і намагаються зрозуміти мовця. Однак не кожна дитина-дошкільник вміє і готова розповісти про свою проблему. У цьому випадку можна організувати бесіду у відповідно обладнаному місці з приблизними назвами: «Сонячне коло», «Куточок довіри», «Острівце бажань», «Острівце почуттів», «Таємна кімната», «Стіл переговорів», «Куточок тиші» і т. п.

Вихователь в ігровій взаємодії з дітьми може допомогти їм усвідомити їхні цінності та встановити пріоритети, стати терпимими, гнучкими та уважними, відчувати менше страхів, стресів і почувати себе менш самотніми. Він може навчити їх простих життєвих мудростей:

- взаємовідносини людей – велика цінність, і важливо вміти підтримувати їх, щоб вони не зіпсувалися;

- не чекай від інших, що вони прочитають твої думки, говори їм про те, що ти хочеш, відчуваєш, думаєш;
- не ображай інших людей і не давай їм «втратити обличчя»;
- не нападай на інших, коли тобі погано.

Підтриманню інтересу до таких занять сприяє участь літературних і казкових героїв. Наприклад, у гості можуть прийти «чарівники» – добрий і злий, в якого вселилися «чудовиська» під назвою «гнів», «образа» і «злість». «Чарівники» приносять чарівні речі, за допомогою яких несподівано з'являються різноманітні предмети. Діти намагаються допомогти своїм гостям у різних проблемах.

Ігри допомагають вирішувати багато дитячих проблем. Навчившись співпереживати людям, дитина може позбутися настороженості, підозрілості, які створюють багато неприємностей і самій дитині, і тому, хто поруч з нею, і, як наслідок, навчитися брати на себе відповідальність за вчинені нею дії, а не перекладати провину на інших.

#### 4.6. Складні життєві ситуації та особливості поведінки молоді ПТНЗ при виникненні негативних ситуацій

**Життєві ситуації** – це сукупність значущих для людини подій та пов'язаних з ними потреб, цінностей, уявлень, що впливають на її поведінку та світогляд у конкретний період життєвого циклу. Серед життєвих ситуацій виділяють усталені (або нормальні) і важкі (або проблемні). Проблемні ситуації виникають тоді, коли порушується упорядкованість плину життя людини, і вона не може вирішити ту чи іншу проблему за допомогою звичних схем поведінки. При цьому джерело життєвої проблеми виявляється як у власних діях індивіда, так і у впливі навколишнього середовища.

Медіація, зі слів учнів, зберігає у майбутньому повагу один до одного, що значно впливає на подальше відкрите і доброзичливе спілкування, без почуття провини й сорому.

У науковій літературі важку життєву ситуацію називають ситуацією соціальної нестабільності, характеризуючи її як кризову, стресогенну, переломну, екстремальну, невизначену і критичну. Більшість учених визначає поняття «важка життєва ситуація» загалом як тимчасову, об'єктивну або суб'єктивну ситуацію, неминучу подію в життєвому циклі, що породжує емоційні напруження і стреси, перешкоди в реалізації важливих життєвих цілей, з якими не можна справитися за допомогою звичних засобів; неможливість реалізації внутрішніх стимулів (мотивів, прагнень, цінностей). Отже, важка життєва ситуація завжди має невідповідність між тим, що людина хоче (зробити, досягти), і тим, що вона може, опинившись у певних обставинах і маючи у своєму розпорядженні наявні в неї можливості. Нemoжливість досягнення мети зумовлює виникнення негативних емоцій, які служать важливим індикатором важкості тієї чи іншої ситуації для людини.

Подолання людиною важкої життєвої ситуації може також ускладнюватися фактом проходження через певні вікові кризи, що накладає сильніший негативний відбиток на особистість і її форми поведінки. Особистість учня в ПТНЗ характеризується проходженням певної життєвої кризи, що називається пубертатною, тобто підлітковою, підсумком якої є розвиток самосвідомості. Особистість підлітка – це складна єдність загального та індивідуального, при цьому спостерігаються протестні реакції у прагненні довести позицію дорослого, що часто зумовлює негативні та деструктивні прояви поведінки. Спільними є особливості нервово-психічної організації, формування характеру, різке зростання активності, прагнення до самостійності, самоствердження, становлення життєвих

цілей та ідеалів. При неврахуванні цих особливостей підліткової кризи, за наявності конфліктів у сім'ї, негативних прикладів, байдужості та формалізму в навчанні й вихованні, невмінні включати підлітків у доступні для їхнього віку змістовні та соціально корисні форми діяльності, відбувається більш важке проходження ними негативних життєвих ситуацій.

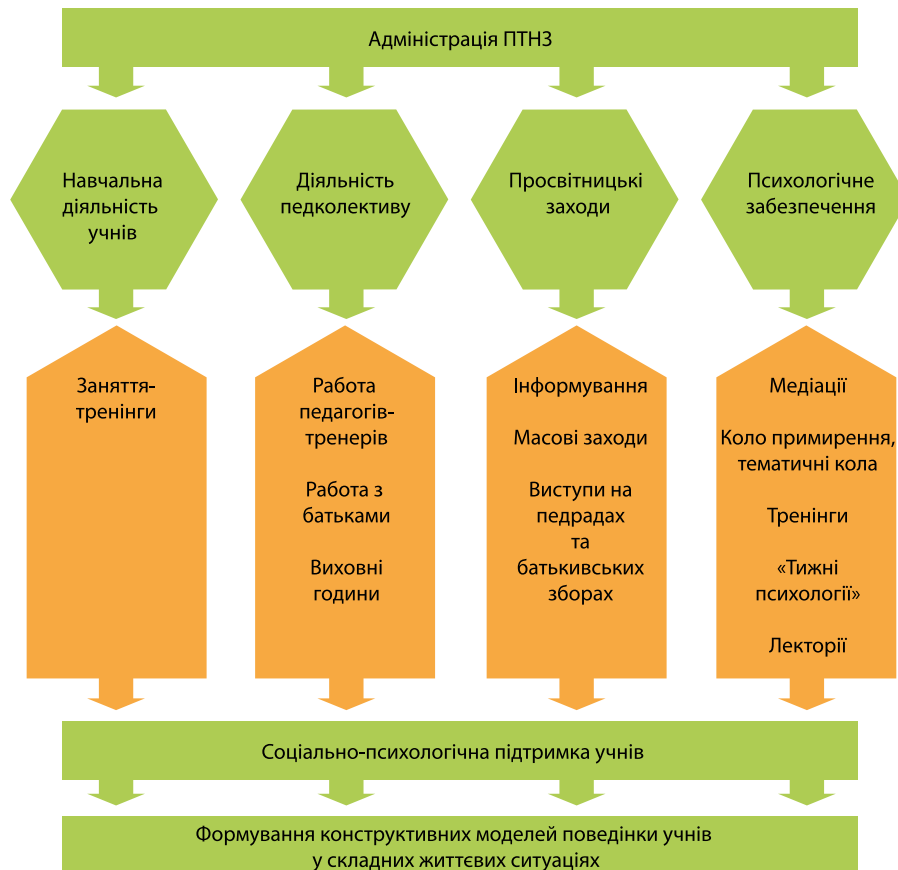
Загальні особливості поведінки підлітків у важкій життєвій ситуації проявляються в девіантних тенденціях (агресія, делінквентність, адиктивність), негативному ставленні до моральних норм відносин між людьми (грубість, упертість, брехливість, жорстокість, недисциплінованість і т. д.), у негативних проявах у навчальній діяльності (лінощі, постійна неухважність, інтелектуальна пасивність, відсутність пізнавальних інтересів та ін.), підвищеній конфліктності з оточенням та прояві протестних і демонстративних реакцій при виникненні конфліктних ситуацій.

Отже, при проходженні важкої життєвої ситуації підліток може використовувати конструктивні або деструктивні способи поведінки. Конструктивні способи поведінки дозволяють опанувати важкі ситуації, діяти активно, свідомо, цілеспрямовано та адекватно щодо об'єктивних умов ситуації і власних можливостей. При цьому, залежно від обставин, зусилля можуть бути спрямовані або на зміну умов ситуації, або на активізацію та розвиток власних здібностей та ресурсів. Неконструктивні способи поведінки дозволяють у кращому випадку лише відкласти вирішення проблеми, не усуваючи негативних причин, породжують стан невдоволеності, тривоги та стресу, що ведуть до дезорганізації діяльності.

Таким чином, підліток у важкій ситуації не може повноцінно функціонувати старими методами поведінки, тому йому доводиться змінювати свою поведінку. Це вимагає від індивіда підвищеної соціальної активності при виборі стратегії, засобів та способів діяльності, спрямованої на досягнення бажаного результату. Необхідність зробити вибір створює напруженість у життєвій ситуації, яка втілює невідповідність між різними інтересами суб'єкта, а також між інтересами його самого та інших людей. Ці фактори підвищують рівень агресії підлітка, його прагнення відстояти свою точку зору, посилюють конфліктність, переважне використання в конфлікті таких моделей поведінки, як суперництво, відхід від конфлікту або пристосування. Підліток, у зв'язку з формуванням самосвідомості та критичного мислення, при виникненні важкої ситуації не завжди може об'єктивно оцінити свою поведінку, емоції та інтереси, одночасно не розуміючи стану та інтересів оточення. Саме ці особливості поведінки можна спостерігати в ПТНЗ. Вони набувають все більшого поширення при неврахуванні дорослими як особливостей психічного розвитку підлітків, так і навколишньої соціальної ситуації, яка для більшості учнів може бути за параметрами важкою життєвою ситуацією. Тому медіація набуває важливого значення при допомозі підліткам, які опинилися у важкій життєвій ситуації, і сприятиме вирішенню конфліктів у різних сферах життя учнів (друзі, батьки, педагоги, одногруппники), допоможе їм досягти глибшого самопізнання і розуміння людей, які їх оточують.

У складних життєвих ситуаціях підлітки Державного навчального закладу «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій» (ДНЗ «МВПУПІТ») використовують такі деструктивні стилі спілкування, як суперництво, відхід від ситуації та пристосування, тому психологічна служба закладу у 2015 році поставила за мету надати учням знання і навички співпраці та компромісу як основного методу конструктивної поведінки під час виникнення важких життєвих ситуацій.

Підлітки, опинившись у важких життєвих ситуаціях, проявляють підвищену конфліктність та агресивність, саме тому орієнтація учнів на звернення до медіатора для вирішення складних питань та проходження процесу медіації допомагає їм побачити і взяти за приклад модель конструктивної поведінки, співробітництва з повагою до особистості опонента та подальшого використання таких навичок у власному житті, особливо при виникненні складних життєвих ситуацій (Рис. 15).



**Рисунок 15. Модель соціально-психологічної підтримки молоді та зменшення прояву деструктивних форм вирішення конфліктів у МВПУПІТ**

#### **Програма підтримки молоді у складних життєвих ситуаціях та зниження прояву деструктивних форм вирішення конфліктів у навчальному середовищі**

Суб'єктами впровадження медіації у ДНЗ «МВПУПІТ» виступають:

- 1) учні різних курсів;
- 2) педагогічний колектив: майстри виробничого навчання, класні керівники та викладачі;
- 3) сім'ї учнів: батьки учнів, сестри, брати.

Впровадження програми розпочалося у жовтні 2015 року. За цей час у заходах взяли участь 102 учні 1-го 2-го курсів навчання, майстри виробничого навчання, викладачі та батьки учнів. Тренінгові заняття викликали в учнів різнопланові думки та дискусії, сприяли самовизначенню кожної молодої людини стосовно впливу деструктивної моделі поведінки під час конфлікту на особистісний психологічний стан, соціальне становище, особистість опонентів та негативні результати цієї поведінки для спілкування та перебування в навчальній групі (див. **Табл. 3**).

Під час проведення заходів відбувався корекційний вплив на особистість, поведінку, нахили та звички учнів, який проявився у зміні поведінкових форм, якщо не більшості, то певної кількості юнаків та дівчат. Окремі учні під час та після закінчення заходів активно обговорювали проблеми як на теоретичному, так і конкретно практичному рівні серед однолітків, друзів, знайомих.

**Наслідком запровадження** в практику професійно-технічного процесу МВПУПІТ інноваційних методів вирішення конфліктних ситуацій стало збільшення конструктивних моментів ведення кон-

фліктів між учнями в групі, між учнями та педагогами, батьками, що вплинуло на вибір більш ефективного рішення без негативних агресивних проявів. Звернення опонентів до медіатора і проведення медіації сприяло переважанню шанобливого і коректного спілкування учнів між собою в групі та з педагогами, батьками. У групах спостерігається позитивний соціально-психологічний клімат. Групи 1-го та 2-го курсів стали більш згуртованими і товариськими, з переважанням дружнього тону спілкування. Учні стверджують, що процес медіації ефективно впливає на сприйняття співрозмовника, допомагає побачити конфлікт очима опонента, зрозуміти його інтереси і переважну позицію та побудувати спілкування з урахуванням спільних потреб таким чином, що після прийняття рішення залишаються задоволені обидві сторони. Медіація, зі слів учнів, зберігає у майбутньому повагу один до одного, що значно впливає на подальше відкрите і доброзичливе спілкування, без почуття провини й сорому, як при деструктивному агресивному веденні конфлікту.

Процес медіації поки що є новим інноваційним методом, який впроваджується в МВПУПІТ, і вже за певний період показав позитивні результати, які відбилися на взаємодії учасників навчального процесу, їхньому соціально-психологічному стані та поведінці як у навчальному закладі, так і в сім'ї, з друзями та оточенням. Позитивним результатом є покращення соціально-психологічного клімату в групі, що вплинуло на поведінку учнів, стиль спілкування між учнями та педагогами. Також варто сказати про поліпшення мікроклімату в сім'ях учнів, де спостерігаються позитивні зрушення: переважання обговорення проблемних ситуацій над агресивним спілкуванням, врахування інтересів усіх сторін, пошук найбільш адекватного і шанобливого рішення замість агресивного та авторитарного стилю виховання. Також відмічено більш відкрите і демократичне спілкування між учнями і майстрами виробничого навчання, педагогами, яке проявляється в більш доброзичливому і шанобливому тоні ведення навчального процесу, прояві уваги до дітей, які перебувають у важких життєвих ситуаціях, взаємодії на рівні адекватного виявлення проблеми, її обговорення і знаходження найбільш вигідного, адекватного рішення.

**Таблиця 3. Впровадження медіації у ДНЗ «МВПУПІТ»**

Форма роботи	Назва заходу	Цільова група	Відповідальні
Психологічна просвіта	Інформаційні та просвітницькі виступи з презентаціями: «Що таке конфлікт?», «Моделі поведінки в конфлікті», «Медіація як процес мирного вирішення конфліктів»	Учні	Практичний психолог, соціальний педагог
Психологічна просвіта	Інформаційні та просвітницькі виступи з презентаціями на батьківських зборах: «Правила спілкування з підлітком – коли дитина дорослішає», «Батьки та діти: ефективне вирішення конфліктів», «Медіація та її ефективність при вирішенні конфліктів»	Батьки	Практичний психолог, соціальний педагог

Форма роботи	Назва заходу	Цільова група	Відповідальні
Психологічна діагностика	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Опитувальник «Особливості вашої поведінки»</li> <li>■ Методика самооцінки психічних станів Г. Айзенка</li> <li>■ Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н.В. Гришиної)</li> <li>■ Опитувальник рівня агресивності Басса-Дарки</li> </ul>	Учні, батьки	Практичний психолог
Корекційна робота	Тренінги «Конфлікт: чи можливе мирне вирішення?», «Відповідальна поведінка – вибір успішної людини», «Агресивна чи впевнена поведінка – що тиобираєш?»	Учні	Практичний психолог
Корекційна робота	Медіація серед учнів, батьків та педагогів	Учні, майстри в/н, класні керівники	Практичний психолог
Корекційна робота	Коло примирення, тематичні Кола	Учні	Практичний психолог

РОЗДІЛ 5.

# **БАЗОВІ ПРАКТИЧНІ НАВИЧКИ МЕДІАЦІЇ, ТЕХНІКИ КОЛА**



## 5.1. Формування комунікативних навичок медіатора

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

**Відновлювальна комунікація** – це вільний від маніпуляцій і тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації і прийняття нею відповідальності за пошук виходу з неї. Таку комунікацію спеціаліст (педагог, медіатор, психолог) може організувати з учасником проблемної (чи просто важливої) ситуації або між учасниками ситуації, а також самі учасники можуть будувати своє спілкування як відновлювальну комунікацію.

Відновлювальна комунікація допомагає людині подивитися з усіх боків на конфліктну подію (в тому числі зрозуміти стан інших її учасників), оцінити можливі наслідки, самому зробити усвідомлений вибір подальших дій.

У відновлювальній комунікації основний акцент робиться на збереженні конструктивних відносин між людьми. Вона фокусується не тільки на власному мовленні, але й більшою мірою – на підтримці розуміння мовцем ситуації (за рахунок позиції активного слухання, запитань, уточнень, «відображення» слів і станів іншої людини) (Табл. 4).

**Таблиця 4. Завдання і техніки відновлювальної комунікації**

Завдання комунікації	Техніки комунікації
Створення та підтримка довірчого контакту	Техніка активного слухання Техніка пасивного слухання Техніка «віддзеркалення»
Розуміння співрозмовника, допомога в розумінні ситуації	Формулювання запитань Техніка перефразування Техніка резюмування

Розглянемо техніки активного слухання, «Я-твердження», ехо-техніку, перефразування, резюмування, формулювання запитань, ефективного зворотного зв'язку.

### Активне слухання

Активне слухання дозволяє вирішити найважливішу проблему – проблему довіри, яка виникає лише тоді, коли співрозмовник відчуває щирий інтерес до нього як до людини.

Рекомендуючи цю техніку, психологи керуються таким припущенням: якщо ви зумієте показати людині, що ви її справді слухаєте, розумієте і співчуваєте їй, то тим самим ви зводите ситуацію конфлікту до мінімуму. Крім того, у вас буде можливість скористатися тією інформацією, яку ви отримаєте в процесі розмови. Співрозмовнику важливо відчувати себе почутим і зрозумілим. Наприклад, коли ви слухаєте людину і розумієте, що вона говорить не те, що думає, можна поставити запитання або висловити занепокоєння про взаємне нерозуміння.



Ключовий принцип у використанні техніки активного слухання – це чути і сприймати справжні почуття співрозмовника (Табл. 5).

Таблиця 5. Етапи активного слухання

Етапи активного слухання	Дії слухача
1. Невербальна підтримка	Контакт очей, «поза слухання», кивання головою, вираження згоди: «Угу», «Так-так» і т. п.
2. Фрази перенесення відповідальності на партнера	«Ви вважаєте, що...», «Отже, ви стверджуєте, що...» і т. п.
3. Формулювання змісту висловлювання	На цьому етапі треба позбутися власних емоцій, оцінок.
4. Отримання згоди співрозмовника після інтерпретації його думки	«Я правильно зрозумів?», «Це так?», «Я нічого не переплутав?»
5. Демонстрація свого ставлення до почутого	Підкреслити, що це ваша думка. Висловлювати ставлення тільки до слів, а не до особистості співрозмовника.
6. Висловлювання власної думки по суті справи	«Моя думка...», «Я вважаю...», «Я гадаю...» і т. п.

#### Алгоритм використання техніки активного слухання

- Слухайте зі співчуттям. Якими б негативними емоціями ви не були б охоплені, спробуйте уявити себе на місці іншої людини. Уявіть, як ви і ваші відповіді сприймаються з його позиції.
- Зосередьтесь на предметі розмови. Не дозволяйте собі відволікатися, концентруйте увагу на особливості особистості мовця. Необхідно слухати те, про що говорить людина, і що становить предмет розмови.
- Ставтеся до співрозмовника з повагою.
- Слухайте уважно, не роблячи оцінок.
- Висловіть свою думку про почуте, щоб показати людині, що її справді слухають. Повторіть у процесі діалогу ті пункти, котрі співрозмовник відзначив як найважливіші.
- Виберіть те, що ви не зрозуміли або в чому не впевнені. Під час діалогу доцільно поставити такі запитання: «Ви маєте на увазі, що...?», «Ви відчуваєте роздратування (гнів, образу) з приводу...?», «Не могли б ви розповісти про подію докладніше?», «Я не зрозумів, що ви тільки що сказали» (Табл. 6).
- Подібні запитання допоможуть вам спонукати співрозмовника до подальшої розмови, якщо ви відчуваєте, що він не повністю описав ситуацію, свою точку зору або власні емоції. Коли ви запитуєте, то необхідно ставити питання доброзичливим тоном, налаштовувати співрозмовника на відвертість.
- Використовуйте для підтримки розмови немовні засоби. Посміхайтесь, схиляйтесь до співрозмовника, кивайте, дивіться в очі. Показуйте, що ви уважно слухаєте і сприймаєте сказане.

**Таблиця 6. Формулювання запитань**

Види запитань	Приклади запитань
<b>Відкриті запитання</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Вимагають розгорнутої відповіді чи пояснення.</li> </ul>	Зазвичай починаються зі слів: «Як...?», «Хто...?», «Чому...?», «Яка ваша думка?», «Що б ви хотіли в результаті цього?» тощо. При цьому виникає невимушена атмосфера, але людині буває важче на них відповідати. Особливо складно дитині відповісти на запитання: «Що ти тоді відчувала?»
<b>Закриті запитання</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Припускають однозначну відповідь «так» або «ні», прояснюють певний факт.</li> </ul>	«Ви образилися на його слова?» Це скорочує час розмови, але може створити враження, що людина перебуває на допиті у партнера.
<b>Альтернативні запитання</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Це щось середнє між відкритими і закритими питаннями: пропонують декілька варіантів відповідей, з одного боку, даючи можливість співрозмовнику погодитися з яким-небудь із запропонованих варіантів, а з іншого – залишають питання «відкритим».</li> </ul>	«Ви відчували гнів? Образу? Досаду? Розгубленість? Чи ще щось?»

При спілкуванні використовуються також питання переформулювання і резюмування. Необхідно підкреслити, що мета запитань – не вивідати щось у людини, а допомогти їй самій зрозуміти подію і виробити до неї власне ставлення.

**Формулюючи запитання, необхідно дотримуватися певних правил:**

1. Запитання має бути осмисленим, коректним.
2. Запитання треба формулювати коротко, зрозуміло. Нечітко сформульовані запитання ускладнюють їх розуміння і пошуки відповіді.
3. Складні запитання доцільно розбити на прості.
4. Перераховуючи альтернативи, необхідно називати всі варіанти («Ми перенесемо переговори на завтра чи на післязавтра?» – у запитанні не сказано: «чи на інший день»).

Правильно сформульоване запитання є необхідною умовою ефективних пошуків відповіді (отримання необхідної інформації).

**Фрази, які допомагають ставити відкриті питання:**

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

### Модальні висловлювання. Техніка «Я-твердження»

**Модальне висловлювання** – це висловлювання, до складу якого входять модальні поняття (модальності).

**Модальність** – це характеристика або оцінка висловлювання, яку дають з тієї чи іншої точки зору. Це певний спосіб ставлення людини до висловлювання, яке вона виголошує. Так, людина може стверджувати, що те, про що йдеться у висловлюванні, є необхідним, випадковим, можливим, було чи буде тощо.

Важливим моментом поліпшення взаємодії є вияв почуттів та інтересів таким чином, щоб вони не сприймалися партнером як погроза на його адресу. Для цього рекомендується перейти від «Ви (Ти)-тверджень», «Ви (Ти)-висловлювань» до «Я-тверджень», «Я-звернень». Якщо у фразі, яку ви використали, на першому місці стоїть «Ви (Ти)», складається враження, ніби ви вважаєте, що лише ви маєте рацію, а ваш опонент помиляється, що ви звинувачуєте його в чомусь, вимагаєте від нього пояснення чи виправдання: «Ти не так поводишся», «Ти не повинен був цього робити», «Ти завжди робиш по-своєму», «Ти ніколи не...». Такого типу висловлювання спричиняють відхилення від суті проблеми і перенесення уваги на особу того, кого вважають неправим.

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

Наприклад:

«Я-твердження» (звинувачують, доводять неправоту і т. п.): «Чому ви завжди мене перебиваєте?», Ви набридли мені своїми запитаннями!»

«Я-твердження» (проявляють почуття, інтерес, орієнтують на результат): «Я був би дуже вдячний, якби ви потерпіли, поки я закінчу, звичайно, крім тих випадків, коли ви вважаєте свої слова настільки важливими, що сказати їх необхідно зразу. Я був би вам вдячним, якби ви свої запитання поставили у більш слушний час».

### Структурно «Я-повідомлення» складається з чотирьох частин

Перша частина	Слід об'єктивно, неупереджено описати ситуацію або поведінку людини, що викликає у вас негативні почуття (напруження, роздратування, невдоволення). Описувати ситуацію або чийсь поведінку зазвичай починають зі слова «коли»: «Коли я бачу, що...»; «Коли я чую...»; «Коли я стикаюся з тим, що...». У цій частині «Я-повідомлення» потрібно констатувати факт, уникнувши і неясності, і звинувачувального тону та моралізаторства. Потрібно говорити про поведінку людини (дитини або батька), але не давати оцінку її особистості.
Друга частина	Потрібно назвати ті почуття, які ви відчуваєте з приводу поведінки людини («Я відчуваю роздратування, безпорадність, біль, образу тощо»).
Третя частина	Слід чітко і ясно показати, яка негативна дія призводить до такої реакції.
Четверта частина	Має містити прохання або повідомлення про те, як саме співрозмовник може змінити свою поведінку.

### Формула «Я-твердження»

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

### Рефлексивне слухання

**Рефлексивне слухання** – це вид слухання, коли на перший план виступає віддзеркалення інформації. До нього відносяться постійні уточнення тієї інформації, яку хоче донести співрозмовник, шляхом постановки уточнювальних запитань.

Рефлексивне слухання незамінне в конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник поводить себе агресивно або демонструє свою перевагу. Це дуже дієвий засіб заспокоїтися, якщо виникає бажання розвинути конфлікт, що розпочався.

Рефлексивне слухання може застосовуватися у всіх випадках, коли дитина засмучена, скривджена, зазнала поразки, коли їй боляче, соромно, страшно. У таких випадках важливо дати їй зрозуміти, що ви відчуваєте її переживання. «Озвучування» відчуттів дитини допомагає зняти конфлікт або напругу.

**Техніки рефлексивного слухання: ехо-техніка; перефразування (парафраз); резюмування.**

**Ехо-техніка** – повторення окремих слів чи словосполучень клієнта. Вона виконує роль запитань і спонукає клієнта продовжувати розповідь.

*Правила використання ехо-техніки:*

- повторювати ті слова співрозмовника, які несуть найбільше емоційне навантаження;
- повторювати слова, які співрозмовник сам підкреслює і всіляко виділяє в ході бесіди;
- чергувати ехо-техніку з іншими техніками.

### Перефразування

*Сутність прийому:* повернути співрозмовникові його вислови (одну або декілька фраз), сформулювавши їх своїми словами. Почати можна так: «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку...», «Інакше кажучи, Ви вважаєте...».

*Головна мета* – уточнення інформації. Завдяки цій техніці співрозмовник матиме уявлення про те, як ви його зрозуміли, і продовжить розмову про те, що в його словах здається вам найважливішим.

**Правила перефразування:**

- для перефразування обираються найсуттєвіші, найважливіші моменти повідомлення;
- при «поверненні» репліки не варто нічого додавати від себе, інтерпретувати сказане;
- чергувати техніку перефразування з іншими техніками.

**Є два види перефразування:**

1) відображає зміст сказаного співрозмовником (застосовується для спонукання продовжувати розповідь, уточнення того, наскільки правильно його розуміють);

2) відображає емоції та почуття (спонукає співрозмовника розповісти про його внутрішній стан, дає змогу показати йому, що він має право на всі почуття, в т.ч. гнів, лють, злість тощо, допомагає йому краще усвідомити ці почуття).

*Можливі словесні форми:* «Як я вас зрозумів...», « На вашу думку...», «Ви гадаєте...», «Чи правильно я вас зрозумів, що...».

**Резюмування**

*Сутність прийому:* відтворення слів партнера у скороченому вигляді, стисле формулювання найголовнішого, підбиття підсумку: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...».

*Головна мета резюмування* – виділення головної думки. Прийом допомагає при обговоренні, розгляді претензій, коли необхідно розв'язати якісь проблеми. Резюмування особливо ефективне, якщо обговорення затяглося, йде по колу або потрапило у безвихідь. Воно дозволяє не гаяти час на розмови, що не стосуються справи, і може бути дієвим і необразливим способом закінчити розмову з дуже балакучим співрозмовником.

*Можливі словесні форми:* «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...», «Вашою головною ідеєю було...», « Як я вас зрозумів (ла)...».

**Правила резюмування:**

- 1) говорити лаконічно і зрозуміло;
- 2) включати в резюме слова і вислови співрозмовника;
- 3) не давати оцінку сказаному людиною;
- 4) уникати порад, настанов.

**Ефективний зворотний зв'язок**

**Зворотний зв'язок у спілкуванні** – це процес «віддзеркалювання» партнерами один для одного думок, оцінок, образів, почуттів, що виникають під час їхнього контакту, який включає дві сторони: 1) подання інформації людям про те, як ми їх сприймаємо, оцінюємо, як реагуємо на їхню поведінку, та 2) отримання аналогічної інформації про нас від інших.

**Ефективний зворотний зв'язок** є однією з форм ефективного спілкування, в ході якого співбесідники отримують один від одного повідомлення про власну поведінку, побудовані й сформульовані таким чином, що відчувають готовність змінювати й розвивати свої дії, а не захищатись чи сперечатись.

Серед видів зворотного зв'язку виділяють *оцінний* та *безоцінний зворотний зв'язок*.

*Оцінний зворотний зв'язок* – повідомлення своєї думки, свого ставлення до того, про що йде мова.

Позитивний зворотний зв'язок завжди оцінюється як більш достовірний, ніж негативний. Негативний зворотний зв'язок оцінюється як більш достовірний та бажаний, коли подається після позитивного зворотного зв'язку, а не передує йому.

Для того, щоб дати простий зворотний зв'язок, можна використовувати такі фрази:

- «Так, зрозуміло...»;
- «Мені здається, я розумію, як вам важко...»;
- «Гадаю, що на вашому місці я почувався б так само ...» тощо.

Щоб краще зрозуміти емоційний стан клієнта, К. Рожерс пропонував «почуватися в його взутті».

**Даючи зворотний зв'язок, слід:**

- говорити тільки про поведінку співрозмовника, а не про його особистість;
- бути конкретним (описувати поведінку лише в певній ситуації, не екстраполюючи її на інші ситуації життя);
- давати зворотний зв'язок від свого імені («Я помітив», «Я вважаю»);
- не оцінювати (не звинувачувати) співрозмовника;
- давати збалансований зворотний зв'язок (як негативний, так і позитивний);
- враховувати потреби людини та її можливості змінюватися: не казати про те, що людина не в змозі змінити (наприклад, вади зовнішності).

Важливо зрозуміти, що потрібно не тільки вміло надавати іншим зворотний зв'язок, але й самим навчитися правильно реагувати на повідомлення на свою адресу, адекватно сприймати критику, зауваження, схвалення тощо.

**Етапи зворотного зв'язку**

1. Отримати дозвіл на надання зворотного зв'язку від того, кому ми хочемо його надати. Якщо людина не готова або не хоче чути, примусити її до цього неможливо.
2. Описати те, що з побаченого і почутого в діях від людини, якій надається зворотний зв'язок, на вашу думку, і надалі варто було б *залишати, зберігати, утримувати, повторювати*. Тут варто бути щедрим, не скупитись на опис того, що було зроблено.
3. Потрібно сказати про те, що варто було б, на вашу думку, *зменшити, чого робити менше, на що менше звертати увагу, про що менше говорити, де бути тихішими, повільнішими і т.д.*, тобто мова не йде про те, щоб пропонувати чогось не робити взагалі, – у зворотному зв'язку ми тільки пропонуємо *щось зменшити* (виходячи з власного досвіду і бачення).
4. Підкреслити те, що, на ваш погляд, адресат зворотного зв'язку повинен *збільшити, зробити більш акцентованим, виразним, гучнішим*. Тобто не пропонуємо набути те, чого нема, а наголошуємо на можливості *підсилити те, що вже є* (опанувати те, чого нема, важко і часто неможливо, а зробити більшим те, що вже є, цілком реально).
5. При підготовці до надання зворотного зв'язку можна використовувати таку таблицю:

Ім'я адресата зворотного зв'язку	Що, на ваш погляд, адресат повинен і надалі зберігати у своїх діях?	Що, ви вважаєте, адресатові важливо зменшити у своїх діях?	Що, на вашу думку, адресатові варто збільшити в подальшій діяльності?
----------------------------------	---	--	---

### Література

1. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / Под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
2. Волков Б.С., Волкова Н.В. Психология общения в детском возрасте. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 272 с: ил.
3. Семиченко В.А., Заслуженюк В.С. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування. – К.: Веселка, 1998. – 214 с. – С. 146 – 148.
4. Спілкуємося й діємо: Навч.-метод. посіб. / Ж.В. Савич, О.В. Безпалько. – К.: Наш час, 2006. – С.35–37.
5. Пихтіна Н.П. Основи педагогічної техніки [текст] : навч. посіб – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 316 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pi.kubg.edu.ua/images/stories/Departaments/idpmo/Kaf\\_ncix/NaB4aJlHa/l4\\_pcix\\_ter.pdf](http://pi.kubg.edu.ua/images/stories/Departaments/idpmo/Kaf_ncix/NaB4aJlHa/l4_pcix_ter.pdf).

## 5.2. Формування стресостійкості медіатора

Немає, напевно, більш відомого й водночас більш суперечливого наукового терміна, ніж стрес (від англ. *stress* – напруга, тиск). Усі говорять про стрес, усі його переживають, усі про нього багато чули... Проте парадокс у тому, що коли запитати навмання п'ятьох осіб про те, що таке стрес, то почуєш п'ять різних відповідей. І не випадково.

Саме про це писав відомий канадський учений Г. Сельє, засновник теорії стресу: «Кожна людина відчувала його, всі говорять про нього, але майже ніхто не бере на себе клопіт з'ясувати, що ж таке стрес».

*В одному дослідженні для солдатів-новобранців імітували ситуацію аварії та вимушеної посадки літака. Перед підйомом на борт кожному було вручено для десятихвилинного вивчення брошуру з інструкціями про необхідні дії в разі можливої катастрофи. Кожен учасник польоту вдягнув рятувальний жилет і парашут. Несподіванки почалися на висоті півтора кілометра: літак нахилився вбік. Усі побачили, як один з пропелерів перестав крутитися, а через навушники почули про інші несправності. Потім солдатам повідомили, що склалася критична ситуація. Достовірність посилювалася тим, що вони начебто випадково чули в навушниках тривожний діалог пілота з наземними службами. Літак перебував неподалік аеродрому, тому учасники могли бачити, як на злітну смугу з'їжджаються вантажні й санітарні машини. Через кілька хвилин пролунав наказ приготуватися до приводнення у відкритому океані, оскільки відмовив посадковий пристрій... Через певний час літак благополучно приземлився на аеродромі.*

Як же реагували солдати на катастрофічну ситуацію? У багатьох виникли сильні емоційні переживання, пов'язані зі страхом смерті, дехто занімів від жаху. Але не це дивно. Дивно інше: в кількох учасників цього не спостерігалось: одні мали солідний льотний досвід і могли здогадатися про інсценування, а інші були впевнені у своїй спроможності вижити (Я. Коломинський, 1986).

Отже, виникнення та переживання стресу залежить не стільки від об'єктивних, скільки від суб'єктивних чинників, від особливостей самої людини: оцінки нею ситуації, зіставлення своїх сил та особливостей з тим, що вимагається, та ін. Будь-яка несподіванка, що порушує звичний перебіг життя, може стати причиною стресу, або стресором, за термінологією Г. Сельє.

Активна протидія стресу може передбачати низку заходів, покликаних якщо не зняти повністю негативні наслідки стресу, то максимально їх послабити. До них можна віднести такі:

**По-перше,** аналіз індивідуальної картини стресу. Стрес – явище особистісне й найчастіше – ситуативне. Його аналіз включає такі обов’язкові дії:

- складання переліку стресорів (перелік робить ситуацію керованою, а проблему – реальнішою та відчутнішою або, принаймні, створює відчуття підконтрольності ситуації, що саме по собі теж важливо, тому що веде до підвищення впевненості у власних силах);
- ранжування стресорів (від найдужчого до найслабшого);
- планування реальних і конкретних дій стосовно стресорів.

Можна виділити такі різновиди дій:

- негайна дія (стресори, стосовно яких можна щось зробити просто зараз, сьогодні чи протягом найближчих днів; наприклад, нечіткі службові обов’язки, невизначеність);
- перспективна дія (стресори, що підлягають корекції, але незрозуміло, якій саме та коли; наприклад, більші навантаження або забагато нарад);
- ігнорування чи адаптація (стресори, що перебувають поза межами досяжності, принаймні в доступному для огляду майбутньому; до них варто просто пристосуватися і приймати їх такими, які вони є; наприклад, погані умови роботи).

**По-друге,** мобілізація фізіологічних можливостей організму для протидії стресу за допомогою:

- збільшення вживання рідини (до восьми склянок на день порівняно з тією кількістю, яку ми випиваємо щодня);
- харчування;
- дихання;
- фізичних вправ – комбінації вправ на гнучкість (5 хвилин на день) і витривалість (20 хвилин на день).

Нарешті, **по-третє,** мобілізація психофізіологічних можливостей для протидії стресові або психічна саморегуляція.

#### **Поради на випадок, коли стресова ситуація застала вас у приміщенні**

- Підведіться, якщо це потрібно, і, попросивши пробачення, вийдіть із приміщення.
- Скористайтесь будь-якою нагодою, щоб змочити чоло, скроні та руки холодною водою.
- Повільно роздивіться довкола, навіть у тому разі, якщо приміщення, в якому ви перебуваєте, добре вам знайоме або має цілком пересічний вигляд. Переводячи погляд з одного предмета на інший, подумки опишуйте їхній зовнішній вигляд.
- Потім подивіться у вікно на небо. Зосередьтеся на тому, що бачите. Коли ви востаннє ось так дивилися на небо?
- Набравши води в склянку (у крайньому разі – в долоні), повільно, зосереджено випийте її. Сконцентруйте увагу на своїх відчуттях, коли вода тектиме горлом.
- Випростайтесь, поставте ноги на ширину плечей і на видиху нахиліться, розслаблюючи шию та плечі так, щоб голова й руки вільно звисали вниз. Дихайте глибше, стежте за своїм диханням. Продовжуйте робити це протягом однієї-двох хвилин. Потім повільно випростайтесь; рухайтесь обережно, щоб не запаморочилася голова.

#### **Поради на випадок, коли стресова ситуація захопила вас поза приміщенням**

- Озирніться навколо, спробуйте подивитися на предмети, які вас оточують, із різних позицій, подумки називайте все, що бачите.
- Детально роздивіться небо, називаючи про себе все, що бачите.



- Знайдіть якийсь дрібний предмет (листок, гілку, камінець тощо) й уважно роздивіться його. Розглядайте предмет не менше ніж чотири хвилини, вивчаючи його форму, колір, структуру таким чином, щоб зуміти чітко уявити його з заплющеними очима.
- Якщо є можливість випити води, скористайтеся цим, сконцентруйте увагу на своїх відчуттях, коли вода тектиме горлом.
- Іще раз простежте за своїм диханням. Дихайте повільно, через ніс: зробивши вдих, на певний час затримайте дихання, потім так само повільно, через ніс, видихніть повітря. При кожному видихові зосереджуйте увагу на тому, як розслаблюються й опускаються ваші плечі.

Як першої допомоги цього цілком достатньо. Не завадять помірні заняття спортом чи прогулянка, одне слово, будь-яка діяльність, що потребує фізичної активності та зосередження, але, знову ж таки, не перестарайтеся.

### Література

1. Величко Оксана, Тетяна Янковська. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників апарату суду. – Київ, 2010. – 192 с.

## 5.3. Практика медіації

Процес медіації має свої етапи, правила та структуру, дотримання яких дає медіатору можливість успішно проводити медіації.

*Стосовно етапів медіації (див. **Табл. 7**)*

Кожен з етапів має свою мету, завдання та зміст. Нижче наведено поетапну модель медіації в її так званому класичному варіанті, коли для вирішення конфлікту медіатор та сторони проходять всі запропоновані етапи.

**Таблиця 7. Етапи медіації**

Етап	Зміст
<b>Етап 1 Підготовчий</b>	1. Отримавши інформацію про конфлікт, визначити, чи підходить він за критеріями для роботи з використанням відновлювальних практик. 2. Домовитися зі сторонами про проведення індивідуальної зустрічі.
<b>Етап 2 Індивідуальні зустрічі зі сторонами</b>	1. Створення основи для діалогу зі стороною. 2. Розуміння ситуації. 3. Пошук варіантів вирішення конфлікту. 4. Підготовка до зустрічі.
<b>Етап 3 Медіаційна зустріч (зустріч сторін)</b>	1. Вступ. 2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору). 3. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів. 4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень. 5. Домовленість.
<b>Етап 4 Фаза реалізації</b>	Перевірка та, в разі необхідності, коригування домовленостей.

Але необхідно зауважити, що дотримання та послідовність кожного з етапів залежить від змісту і складності конфлікту, його типології, структури, стадії розвитку, стратегії поведінки сторін, гостроти потреби його вирішення, складу учасників/сторін конфлікту (рівні залучення учасників до конфлікту (3D карта) тощо.

Так, наприклад, у навчальному закладі при конфлікті рівня «учень–учень» більшість медіацій може розпочинатися відразу з етапу 3 «Медіаційна зустріч (зустріч сторін)».

Двох дітей – Наталю і Вадима – класний керівник п'ятого класу привела до мене через те, що під час перерви вони побилися. Діти плакали, були дуже збуджені та агресивно налаштовані. Я без попередніх зустрічей вирішила провести медіацію.

Вадим не користується авторитетом серед однокласників. Наталя ж, навпаки, дуже популярна дівчинка. Після другого уроку під час великої перерви Вадим дістав з портфеля бутерброд, хотів пообідати, але вчителька математики покликала його на індивідуальну розмову. Коли Вадим повернувся до класу, то побачив, що його бутерброд, який він залишив на краю парти, валявся на підлозі і на нього вже хтось наступив. Він дуже розлютився і запитав, хто це зробив з його бутербродом. Однокласники вказали на Наталю. Вадим підійшов до дівчини і почав з'ясовувати причину її такої поведінки. Дівчина відповіла, що їй байдуже до нього і його бутерброда. Вадим почав ображати її словами. Наталя вдарила його по щоці. Між ними вчинилася бійка. В цей час зайшла класний керівник. Вона ледь розтягнула дітей і привела до мене в кабінет, щоб я допомогла їй у цій ситуації.

Під час медіації Вадим розповів, що проживає в багатодітній сім'ї (у них 8 дітей), що мама не щодня може дати йому бутерброди, адже в них невеликі матеріальні статки. А Наталя знищила цей бутерброд. Коли Вадим розповідав свою історію, Наталя дуже сильно нервувала. На моє запитання: «Що б вона відчувала, якби була на місці Вадима?» – дівчинка відповіла: «Я зараз уявила, як мені мама дала бутерброд, а хтось би його розчавив. Мені зараз дуже неприємно». Наталя довго вибачалася перед Вадимом за свій вчинок. Хлопчик її пробачив. До кінця навчального року вони дуже гарно спілкувалися, і між ними більше конфліктів не виникало. В деяких випадках Наталя навіть захищала Вадима перед іншими учнями.

З досвіду Оксани Дацко,

медіатора НММ ГО «Ла Страда – Україна»,  
соціального педагога Жмеринського НВК  
«ЗОШ I–III ступенів – гімназія»

Також ми знаємо історії, коли медіації завершувалися вирішенням конфлікту сторонами ще на етапі 2 «Індивідуальні зустрічі зі сторонами», причому медіатору було достатньо зустрітися та обговорити конфлікт з однією зі сторін, а та, у свою чергу, вже самостійно вирішувала конструктивно конфлікт з іншою стороною. При такому варіанті ми рекомендуємо медіаторам мати у полі зору (зробити супровід) вирішення конфлікту сторонами і дотриматися етапу 4 «Перевірка та, в разі необхідності, коригування домовленостей». Зрозуміло, що домовленості між сторонами можуть бути усні, а супровід може бути у вигляді спостережень, бесід тощо.

Анна та Ольга навчаються в одному класі. Коли пролунав дзвоник на перерву, Аня з рештою учнів вийшла з класу, а Оля залишилась готуватися до наступного уроку. В клас зайшла подруга Ані і побачила, що біля парти, за якою сидить Анна, стояла Ольга.

Ольга на наступних уроках присутня не була, сказавши однокласникам, що погано себе почуває і тому йде додому. Дівчина не надала цьому значення, але після наступного уроку, коли Анна з подругою вирішили піти пообідати, з'ясувалося, що в Анни пропало 100 гривень.

Аня запідозрила в пропажі Ольгу. Зі своєю підозрою вона відразу звернулася до соціального педагога школи, яка є шкільним медіатором. Дівчина сказала, якщо все не з'ясується, то сповістить своїх батьків і викличе міліцію.

Медіатор запропонувала розібратися в ситуації, бо, можливо, вона помиляється і хтось інший взяв ці гроші.

Наступного дня під час попередньої зустрічі з Олею з'ясувалося, що це справді вона взяла гроші. Оля з молодшим братом живе в малозабезпеченій сім'ї. Мати не працює, батько з сім'єю не проживає. Дівчина взяла гроші на капронові колготки та біжутерію. Ці речі вона хотіла одягнути на випускний вечір. Мати таких грошей не має, а Аня постійно носить в школу великі суми грошей, і тому дівчина подумала, що Аня не помітить пропажі.

Медіатор запропонувала медіаційну зустріч для вирішення конфлікту. Оля сказала, що все зрозуміла, і хоче сама вирішити конфлікт: повернути Анні гроші і вибачитись перед нею за свій вчинок.

Цей конфлікт завершився конструктивно. Оля повернула гроші і вибачилася перед Анною. Анна вибачила Ольгу.

З досвіду Оксани Дацко,  
медіатора НММ ГО «Ла Страда – Україна»,  
соціального педагога Жмеринського НВК  
«ЗОШ I–III ступенів – гімназія»

Можна сказати, що продуктивно проведені індивідуальні зустрічі зі сторонами є запорукою успішного проведення найбільш складного етапу медіації – безпосередньої зустрічі сторін.

Не варто недооцінювати *підготовчий етап*. Він винятково важливий для визначення того, чи підходить випадок/конфлікт за критеріями для роботи з використанням відновних практик. І в такому форматі цей етап присутній під час роботи зі всіма випадками/конфліктами.

Нижче викладено більш детально **етап 2 «Індивідуальні зустрічі зі сторонами» (Табл. 8) та етап 3 «Медіаційна зустріч (зустріч сторін)» (Табл. 9).**

**При проведенні медіації пам'ятайте про етапи вирішення конфліктів!<sup>18</sup>**

**Таблиця 8. Основні фази роботи медіатора на зустрічі зі стороною конфлікту**

Фази	Зміст
1. Створення умов для діалогу зі стороною	<ul style="list-style-type: none"> <li>Збір попередньої інформації.</li> <li>Визначення місця зустрічі.</li> <li>Домовленість про зустріч.</li> </ul>
2. Початок діалогу. Встановлення контакту	Представлення медіатора (прояснення позиції медіатора).
3. Розуміння конфлікту	<ul style="list-style-type: none"> <li>Пропозиція розповісти про конфлікт.</li> <li>Допомога у формулюванні наслідків, що стали результатом конфліктної ситуації.</li> <li>У разі тривалих взаємних стосунків, допомога у формулюванні проблем у стосунках.</li> <li>Формулювання стратегічно важливих пріоритетів (цілі, інтереси), які бажано/необхідно досягти (зберегти) у вирішенні конфлікту.</li> <li>Формулювання питань, що цікавлять сторону як основа для порядку денного майбутньої зустрічі сторін.</li> </ul>
4. Пошук варіантів вирішення конфлікту	<ul style="list-style-type: none"> <li>Розгляд варіантів рішень та їхніх можливих наслідків.</li> <li>Фіксація питань, які важливо обговорити на зустрічі сторін.</li> </ul>
5. Підготовка до зустрічі сторін	Пояснення правил зустрічі сторін, ролі медіатора, етапів зустрічі, формування порядку денного.

<sup>18</sup> Розділ 2, тема 2.5. цього посібника.

**Рекомендації медіаторам**

- Ми пропонуємо медіатору для зручності (на початку своєї діяльності) підготувати власний варіант вступного слова та сценарій медіації (виписані фази роботи медіатора на зустрічі зі сторонами) і мати ці напрацювання завжди перед очима.
- Записуйте важливі висловлювання сторін, запропоновані ними варіанти вирішення конфлікту тощо. Але не захоплюйтеся, бо можете втратити контроль над процесом. Вміння одночасно записувати, слухати та реагувати на сказане прийде з досвідом.
- Бажано, щоб правила медіації було розташовано наочно для учасників медіації протягом усієї зустрічі для можливості звернення до них за потреби.
- Завжди майте чисті бланки згоди на проведення медіації та угоди сторін.
- Звертайте увагу, де в кабінеті будуть сидіти сторони конфлікту. Ви можете самі їм запропонувати місця, взявши до уваги рівень/стан стосунків, щоб знизити ризик сплеску агресії між учасниками медіації.
- Будьте готові до того, що не всі зустрічі сторін будуть закінчуватися вирішенням конфлікту. Майте на увазі, що відповідальність за вирішення конфлікту несуть сторони, а не медіатор.

Під час проведення медіаційної зустрічі (зустрічі сторін) важливим є дотримання правил. Ми пропонуємо правила медіаційної зустрічі та вимоги до медіатора під час медіаційної зустрічі включати до тексту згоди на проведення медіації, яку сторони та медіатор/и підписують на початку зустрічі.

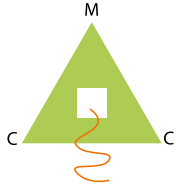
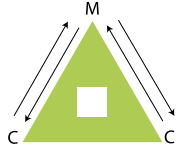
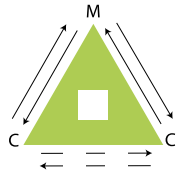
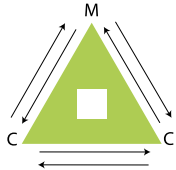
**Правила медіаційної зустрічі**

- Слухати іншого і говорити по черзі, навіть якщо з ним не згоден, щоб у кожного була можливість висловитися і бути почутим.
- Уникати образ один одного, щоб усі відчували себе в безпеці.
- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати іншим про те, що відбувалося на зустрічі.
- Кожен учасник може за потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустріч на інший час.
- Кожен учасник може відмовитися від медіації/медіатора.
- Медіатор може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник з медіатором.
- Медіатор може перервати медіацію.

**Під час проведення медіаційної зустрічі медіатор:**

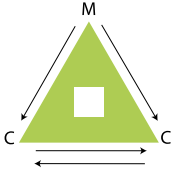
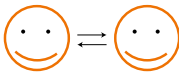
- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить запитання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника зустрічі з повагою;
- дотримується нейтралітету і не приймає нічиєї сторони;
- не надає жодних порад і не висловлює власної точки зору;
- не шукає, хто правий, а хто винуватий;
- допомагає учасникам медіації знайти конструктивне вирішення конфлікту з однаковою вигодою для обох сторін.

**Таблиця 9. Основні фази роботи медіатора на медіаційній зустрічі (зустрічі зі сторонами)**

Фази	Зміст	Комунікація (медіатор, сторони)
<b>1. Вступ</b> <i>Завдання: створити сприятливу атмосферу і процедурну визначеність для зустрічі сторін.</i>	Вступна промова медіатора <sup>19</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ представлення медіатора та сторін;</li> <li>■ правила проведення медіаційної зустрічі;</li> <li>■ правила поведінки сторін; погодження сторін з правилами;</li> <li>■ підписання згоди на медіацію<sup>20</sup>;</li> <li>■ визначення послідовності тем/питань;</li> <li>■ обговорення процесу підписання угоди за результатами медіації.</li> </ul>	
<b>2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору)</b> <i>Завдання: організувати взаєморозуміння в процесі діалогу.</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сторони вирішують, хто почне першим.</li> <li>2. Попросіть сторону № 1 розповісти її історію.</li> <li>3. Повторіть почуте за допомогою активного слухання: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ викладіть факти;</li> <li>■ змалюйте їхні почуття;</li> <li>■ «звуки, подібні до тих, що ви почули...»;</li> <li>■ «так вам здалося...».</li> </ul> </li> </ol> Повторіть кроки 2 і 3 зі стороною № 2. <i>Поки що ЖОДНИХ рішень!</i> Ще поради: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Точка зору кожної сторони конфлікту окремо: дати розповісти про факти і почуття медіатору.</li> <li>■ Питання, активне слухання з боку медіатора.</li> <li>■ Підбиття підсумку медіатором.</li> <li>■ Уточнювальні запитання, які ставить протилежна сторона (сторони).</li> <li>■ Відповіді протилежної сторони (сторін).</li> <li>■ Наскільки це можливо і корисно, пряме спілкування між сторонами конфлікту та відображення почутого протилежною стороною (страхування з боку медіатора), в іншому випадку – спілкування через медіатора.</li> <li>■ Спільні пункти і розбіжності фіксуються медіатором.</li> </ul>	 
<b>3. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів</b> <i>Завдання: підтримати взаємне розуміння і визнання наслідків ситуації;</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Іноді після того, як кожна із сторін розповість свою історію, ви вже можете скласти перелік позицій та інтересів. Якщо так, переходьте до пункту 2.</li> </ol> Якщо ви не впевнені, що позиції та інтереси зрозумілі, поставте більше запитань. Ви можете сказати тим, хто сперечається: <p>«Мені хотілося б поставити кілька запитань, щоб краще зрозуміти конфлікт, який ви намагаєтесь вирішити».</p>	

<sup>19</sup> Приклад вступного слова медіатора наведено в Розділі 8 цього посібника.

<sup>20</sup> Приклад форми згоди на проведення медіації подано в Розділі 8 цього посібника.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• підтримати принесення вибачень і прощення;</li> <li>• ініціювати пошук та аналіз варіантів рішень;</li> <li>• обговорити і зафіксувати взаємоприйнятні варіанти вирішення конфлікту;</li> <li>• обговорити і прийняти механізм реалізації рішень (хто, що, де, коли буде робити тощо);</li> <li>• обговорити, хто контролюватиме виконання угоди і хто повідомить про це медіатору.</li> </ul>	<p>Приклади:</p> <p>«Розкажи мені більше про...»</p> <p>«Як довго це відбувалося?»</p> <p>«Коли це сталося?»</p> <p>«Що ви відчували?»</p> <p>«Чому ви так подумали?»</p> <p>«Що ви хотіли б побачити зараз?»</p> <p><i>Поки що жодних рішень!!</i></p> <p>2. Скажіть кожній зі сторін, як ви бачите перелік їхніх інтересів: «_____, я чув (чула), що ви сказали .... Це правильно? Я нічого не переплутав (переплутала)?»</p> <p><b>ЗАРАЗ час допомогти їм знайти вирішення конфлікту!</b></p> <p><i>Ще поради:</i></p> <p>Опитування з окремих проблем медіатором (обидві сторони або кожну по черзі) починати з простої та/або невідкладної проблеми.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ З'ясувати досі не названі інтереси, почуття і приховані причини.</li> <li>■ Дати висловити побажання, уявлення про ідеали.</li> <li>■ Встановити безпосереднє спілкування (особливо при позитивних висловлюваннях, посланнях «Я» і бажаннях).</li> <li>■ З'ясувати реакцію іншої сторони.</li> </ul>	
<p><b>4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень</b></p> <p><i>Завдання:</i> зафіксувати досягнуті результати і домовленості.</p>	<p>Що вони можуть зробити?</p> <p><b>ЗАРАЗ:</b></p> <p>Запитайте сторону № 1: «Що ви можете вже зробити для вирішення конфлікту?»</p> <p>Запитайте сторону № 2: «Що ви можете вже зробити для вирішення конфлікту?»</p> <p><b>У МАЙБУТНЬОМУ:</b></p> <p>Запитайте сторону № 1: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?»</p> <p>Запитайте сторону № 2: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?»</p> <p>Допоможіть знайти рішення, яке обидві сторони вважають прийнятним:</p> <p>Це щось надзвичайне? Коли про це скажуть, де, хто, як?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Чи може кожна зі сторін зробити те, про що зараз говорить, що це зробить?</li> <li>■ Чи погодилися обидві сторони на щось спільне?</li> </ul> <p><i>Ще поради:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Зібрати можливі рішення: збір ідей (мозковий штурм) або внести ідеї медіатора.</li> <li>■ Оцінка і вибір найбільш цікавих пропозицій.</li> <li>■ Вироблення, залучення предметної інформації.</li> </ul>	
<p><b>5. Домовленість</b></p> <p><i>Завдання:</i> зафіксувати досягнуті результати і домовленості.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Сформулювати згоду сторін на прийняття кращого рішення і саму угоду.</li> <li>■ З'ясувати реалізацію, контроль та поведження з майбутніми проблемами.</li> <li>■ Підписання угоди<sup>21</sup>.</li> <li>■ Завершення: можливо жестом примирення, подяка учасникам.</li> </ul>	

<sup>21</sup> Приклад форми угоди сторін за результатами медіації надано в Розділі 8 цього посібника.



Рисунок 16. Техніка «кільце»

(застосовується на всіх етапах медіації, за винятком етапу «Вступне слово медіатора»)

### ПОРАДИ МЕДІАТОРУ

**Твердо реагуйте на невчасні репліки.** Наполегливо вимагайте від учасників уважно слухати один одного.

**Не вдавайтеся до перехресного допиту.** Запитуйте обережно. Дуже легко почати «перехресний допит» учасників, але в медіації це неприйнятно. Ваші запитання також можуть нав'язувати учасникам ваше особисте бачення проблеми або варіанти її розв'язання.

**Ставте відкриті запитання.**

**Часто перефразовуйте.** Повторіть власними словами почуте від сторони; це перевірка правильності сприйняття. Не хвилюйтесь, якщо сторона виправляє ваші речення. Цей процес прояснює для всіх, що малося на увазі.

**Побудуйте взаємодію зі сторонами.** Продовжуйте працювати над побудовою міцного зв'язку з обома сторонами. Використовуйте називання емоцій («Схоже, що ви були засмучені...»). Сприймайте почуте без висловлювання власної згоди і приділяйте однакову увагу всім 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 й міміку.

**Користуйтеся нейтральним тембром голосу.** Використання спокійного, низького, рівного тону підвищить упевненість 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 усіх учасників узагальніть, як ви зрозуміли проблеми і спільні інтереси сторін.



## 5.4. Техніка Кола

**Коло** – відновна практика, що сприяє залученню до вирішення проблеми всіх зацікавлених осіб і забезпечує їхню активну участь в обговоренні ситуації та прийнятті рішень.

**Головною особливістю Кола є те, що кожен з учасників має можливість висловити власний погляд та бути почутим іншими членами Кола завдяки процедурі, яка забезпечує рівність усіх учасників.**

*Дуже гарною та ефективною є методика Кола, яку я часто використовую в роботі з учнями.*

*Коло дає можливість кожному учаснику обговорити теми, які його цікавлять, без критики та агресії.*

*Техніка Кола дала змогу налаштувати учнів на конструктивне вирішення конфліктів, бажання зрозуміти свою позицію та інтереси опонента. Учні стали більш вмотивованими у мирному вирішенні конфліктів, намаганні залишатися друзями та вести конфлікт без агресивних дій.*

*З досвіду Юлії Казарінової,  
медіатора Національної мережі медіаторів  
(НММ) ГО «Ла Страда – Україна»,  
практичного психолога Державного  
навчального закладу «Міжрегіональне  
вище професійне училище з поліграфії  
та інформаційних технологій», м. Дніпро*

Кола продовжують прадавню традицію, втілену в різноманітних формах у багатьох культурах. У далекі часи наші пращури збиралися довкола вогнища так само, як багато родин збираються сьогодні за обіднім столом. Власне кажучи, Кола – не щось нове, їх випробовували протягом тисячоліть.

**Коло – це місце, де слухають, дають змогу почути і зрозуміти становище інших.**

Спільноти корінних народів зберегли ці традиції таких зібрань як живу частину своїх культур та передавали від покоління до покоління. Це так званий заповіт скористатися споконвічною миротворчою мудрістю, що міститься в принципах проведення Кіл.

Традиції Кіл були популярні в багатьох давніх культурах і використовувалися як універсальний метод для обговорення важливих питань та проблем, які поставали перед громадою. Кола не є новітньою процедурою вирішення проблем та прийняття рішень; це традиційна модель, яка витримала випробування часом і показала себе найкращим чином.

Традиційно батьківщиною Кола прийнято вважати Північну Америку, а саме США та Канаду, адже широковідомим є той факт, що корінні народи цієї території – американські індіанці – вирішували свої суперечки та проблеми, сідаючи в коло для відкритого та рівного спілкування. Для передачі слова від одного учасника до іншого використовувалась люлька миру.

В Україні теж існував досвід проведення Кіл, адже наші пращури вважали коло природним та надавали йому сакрального змісту. Зокрема, можна згадати трипільську культуру, яка дуже поважно ставилася до кола, звичаї скіфів, які передавали по колу Братину (зазвичай це була чаша) від старшого до молодшого, висловлюючи по черзі побажання та подяки одне одному. Пізніше Кола стали поширеними на Січі, коли важливі зібрання козаків (а саме військові ради) проходили саме у вигляді



Кола. Ці події засвідчено документальними джерелами, зокрема існують такі згадки: «Старшина, вийшовши на середину, ставала на площі в один ряд, один біля одного, за старшинством своїх чинів (...) Товариство ставало за курінними отаманами навколо церкви, починаючи правий фланг від кошового й закінчуючи лівий фланг біля військового осавула, утворюючи загалом величезне козацьке коло» (Д. Яворницький. Історія запорозьких козаків). Особливістю проведення Кола серед козаків було те, що обговорення в ньому тривало доти, доки громада не знаходила консенсусу, прийнятного для всіх її членів. Ця козацька традиція перегукується з сучасним розумінням процедури Кола, обов'язковим елементом якого є досягнення взаємної згоди щодо рішення, яке приймається, через відкрите й рівноправне обговорення певної ситуації.

Нині ми стаємо свідками не тільки згубного впливу роз'єднаності, а й цілющої сили єднання. Сьогодні ми, як ніколи раніше, потребуємо творчого відновлення зв'язків одне з одним, усвідомлення поваги до наших відмінностей, а також визнання того неоціненного внеску, який кожен з нас може зробити в розбудову спільноти.

Коло дає нам простір, де зв'язки між людьми налагоджуються міцніше й триваліше, де конфлікти обертаються на можливість відновлення стосунків. Зібрати людей разом для участі в Колі набагато складніше, аніж вжити силових заходів чи звернутися до авторитетних органів, щоб владнати зіткнення інтересів, проте, зважаючи на важливість очікуваних результатів – взаємопорозуміння, довіри, цілковитої зміни долі та стосунків, – робота, яку здійснюють Кола, відплачується сторицею.

Коло – це місце, де слухають, дають змогу почути і зрозуміти становище інших. Тут вас обов'язково почують, тут ви можете висловити все, що вас непокоїть, і бути впевненим, що знайдете глибоке розуміння. Це можливість зазирнути в життя один одного, пережити те, що пережили інші, а також відчутти уважне і чуйне ставлення до своїх переживань. Такі розповіді хвилюють і змінюють не тільки того, хто розповідає свою історію, а й тих, хто слухає. Таким чином відбуваються зміни в стосунках. Це відбувається не тому, що Кола такі чудодійні; швидше, вони певною мірою – висловлювання загальної думки зі своїм особливим ставленням та підходами, де цілком можуть статися глибокі особисті зміни.

### Класифікація Кіл

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

**Коло цінностей** – це Коло, яке першим проводять у громаді (класі). Коло цінностей має на меті сформувати в групі спільні уявлення про цінності, сприяти розкриттю учасників та встановленню атмосфери довіри.

Коло цінностей починається з розповіді ведучого (Хранителя) про традиції проведення Кіл та пояснення правил цієї процедури. Потім ведучий проводить ритуал відкриття Кола: просить учасників узятися за руки так, щоб права долоня кожного учасника була повернута донизу – «до землі», тобто «давала», а ліва – догори, «до сонця», тобто «приймала» – це замкнене Коло, де енергія кожного передається по колу і утворює єдність; ведучий говорить слова, що наснажують учасників поважати одне одного; ведучий закінчує словом «МИР», яке повторюють усі учасники. Ритуал відкриття є

обов'язковим елементом усіх наступних Кіл. Далі Хранитель просить учасників згадати важливу для них людину і назвати притаманну їй рису/якість, яку вони вважають найважливішою. На це запитання учасники відповідають, передаючи по колу Братину/Мовник – символічний предмет (див. пояснення далі). Після того як Братина/Мовник повернеться до ведучого, він просить учасників повторити всі названі якості й записує їх на фліп-чарті – це список цінностей, які є важливими для присутніх у Колі, адже вони самі сформували цей перелік. Важливо зауважити, що доречно записувати перелік цінностей на папері, а не на дошці, тому що учні часто виявляють бажання мати такий список постійно у своїй класній кімнаті.

Друге питання для обговорення: «Розкажіть, будь ласка, про ваш досвід перебування в громаді/в команді, коли ви відчули себе частиною цієї громади». Підсумовуючи це обговорення, ведучий повинен звернути увагу на те, що громада (клас, друзі) – це надзвичайно потужний ресурс, який може підтримати кожного з нас у складних життєвих обставинах, і якщо учасники виявлять бажання, таким джерелом підтримки може стати Коло, в якому вони сьогодні перебувають. За бажанням ведучого, Коло цінностей може починатися і закінчуватися питанням про самопочуття учасників, їхній настрій тощо. Коло цінностей, як і будь-яке інше, закінчується ритуалом закриття: всі стають так, як під час ритуалу відкриття, Хранитель дякує учасникам за їхню щирість і відвертість, за внесок у формування справжньої громади. Наприкінці Хранитель промовляє слово «МИР», яке повторюють усі учасники.

**Коло вирішення проблеми** застосовують для тих конфліктів, до яких залучено багато осіб. У навчальних закладах Коло вирішення проблем використовується, коли конфлікт виник у класі та охопив значну частину учнів. Під час проведення Кола вирішення проблеми група обговорює, що сталося; кожен має можливість висловитися з приводу конфлікту та бути почутим. Після цього група переходить до обговорення того, яким чином можна вирішити ситуацію, що склалася. Важливо пам'ятати, що рішення проблеми повинно задовольнити кожного учасника Кола, лише тоді процедуру можна завершити.

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

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

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

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

*Сьогодні провела Коло порозуміння для дітей та їхніх батьків. Спочатку було багато звинувачень, образ, а потім – сліз, каяття, а ще визнання власної провини та відповідальності кожного за створення конфлікту.*

*Конфлікт вирішився успішно, і я зараз відчуваю повне задоволення від цього. Але найголовніше те, що потім казали діти! «Дякуємо, що ви допомогли нам саме в такий спосіб вирішити нашу проблему, тому що якби не Коло, його принципи та правила, ми б і далі лише кричали один на одного і не змогли б нормально поговорити і почути кожного!»*

*З досвіду Оксани Дацко,  
медіатора НММ ГО «Ла Страда – Україна»,  
соціального педагога  
Жмеринського НВК  
«ЗОШ I–III ступенів – гімназія»*

*Попри наш ентузіазм щодо Кіл, ми не вважаємо їх панацеєю від усіх конфліктів. Важливо усвідомлювати, що їх використання має свої межі, проте важливо також зрозуміти їхній значний потенціал.*

Важливим елементом Кола є Мовник (Братина) – це символічний предмет, який передають з рук у руки від одного учасника до іншого, і тим самим дають учаснику право говорити. Ми пропонуємо використовувати невелику керамічну, дерев'яну або металеву чашу, оскільки використання Мовника (Братини) має українське коріння та духовно єднає нас із предками.

Братина, що використовується в Колі, має символічний зміст і виконує роль своєрідного оберега атмосфери, яка створюється між учасниками. Мовник (Братина) надає більше можливостей висловитися, оскільки кожному учаснику доводиться чекати моменту, коли він отримає право голосу, а це дозволяє краще сфокусуватися на темі обговорення й детальніше обдумати свою відповідь. Використання Мовника (Братини) запобігає виникненню суперечок «сам на сам», тому що кожен повинен дочекатися своєї черги для відповіді. Мовник (Братина) встановлює рівність між учасниками Кола: кожен має рівні можливості як для того, щоб висловитися і бути почутим, так і для того, щоб вислухати інших. Під час обговорення проблеми в Колі учасники однаково несуть відповідальність за прийняття рішень і пошук шляхів примирення між усіма присутніми. Мовник (Братина) створює особливі умови для досягнення консенсусу, адже кожен має змогу висловитися і бути почутим; усі питання, які цікавлять учасників, можуть бути озвучені перед прийняттям рішення стосовно ситуації, що склалася.

**Правила Кола** безпосередньо пов'язані з Мовником (Братиною), до них належать такі:

- Мовник (Братина) завжди рухається по колу за годинниковою стрілкою («за сонцем»). Кожен повинен дочекатися своєї черги.
- Говорити має право лише той, хто тримає в руках Мовник (Братину), або той, хто отримав особливе право від хранителя Кола.
- Кожен має право мовчки передати Мовник (Братину) наступному, якщо немає що сказати або не хоче говорити.
- Жоден не має права покинути Коло, поки воно не завершилося.
- Мовник (Братина) продовжує рухатися по колу до тих пір, доки залишається людина, якій є що сказати з приводу дискусії. Коло закінчується тоді, коли Мовник (Братина) обійде його, а всі мовчатимуть.

Тримаючи в руках Мовник (Братину), учасник Кола повинен поважати процедуру та інших учасників, говорячи:

- «від серця», чесно і відкрито;
- з повагою до присутніх;
- коротко та лаконічно, щоб дати змогу висловитися іншим;
- по суті питань, що обговорюються в Колі.

У Колі присутній *ведучий/ведуча (Хранитель Кола)* – особа, яка інформує учасників про правила, формулює питання для обговорення, стежить за тим, щоб громада дотримувалася процедури, і несе відповідальність за атмосферу взаємоповаги, підтримки й толерантного ставлення. Хранитель – це доглядач і служитель Кола. Його присутність дуже скромна, допоміжна, але й важлива. Власне, Хранитель не керує Колом, а допомагає учасникам це робити. Замість того, щоб брати на себе керування або намагатися впливати на перебіг подій, Хранитель сприяє веденню врівноваженого діалогу, допомагає підтримувати відкрити, шанобливу й вільну атмосферу. Тому Хранитель – це не обов’язково харизматична особистість.

Окрім правил, учасники приймають низку принципів, яких зобов’язуються дотримуватися під час Кола. Принцип встановлює загальне для всіх визначення того, як люди будуть взаємодіяти між собою, ділити час та простір у Колі. Принципи організації Кола забезпечують належну рівноправність усіх учасників у ході колективного розв’язання складних питань.

***Традиційно встановлюють такі принципи:***

1. Участь у Колі добровільна. Чи потрібно когось змушувати приходити на Коло або виступати в ньому? В жодному разі. В Колі не має бути нікого, хто не хоче брати участь. Так само не можна змушувати висловлюватися, якщо людина не бажає цього робити. Добровільність Кола – це джерело сили, а не слабкості. Сила бере початок з відповідальності, яку поділяють усі учасники без винятку. Також не можна враховувати лише інтереси одного учасника, інакше решта піде, адже кожен завжди може це зробити. Коли учасники добровільно беруть участь у Колі, це стає важливим свідченням їхньої особистої відповідальності за вирішення конфлікту.
2. Все, що прийшло в Коло, в ньому й залишається: особиста інформація, яка надійшла у Коло, вважається конфіденційною, за винятком випадків, коли виникає загроза безпеці учасників.
3. Кожен з учасників погоджується поважати всіх інших та висловлюватися доброзичливо, у спокійній манері як про добре, так і про погане, залишаючи час для інших, щоб вони змогли висловитися.
4. Кожен має слухати з повагою, «і серцем, і розумом».
5. Усі повинні поважати процедуру і залишатися в Колі доти, доки воно працює в пошуках розв’язання проблеми, що обговорюється.

Коло є досить потужною груповою практикою, що може глибоко впливати як на учасників, так і на самого ведучого. Тому, щоб стати ведучим (Хранителем) Кола, необхідно:

- розуміти та поділяти принципи й цінності Кола;
- мати потрібні для проведення Кіл особистісні якості;
- знати особливості підготовки і проведення різних видів Кіл<sup>22</sup>;
- мати достатній досвід участі в Колох як учасника.

<sup>22</sup> Приклад сценарію проведення Кола та орієнтовні запитання для тематичних Кіл наведено в Розділі 8 цього посібника.

### Література

1. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід уповноваження. Посібник / Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. – 168 с.
2. Праніс Кей, Стюарт Баррі, Уедж Марк. Кола примирення. Від злочину до повернення в громаду. – Пер. з англ. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2008. – 272 с.

### 5.5. Особливості проведення Кіл з учнями

*Микола (4 клас) хотів мати мобільний телефон. З'ясувавши, що батьки найближчим часом не планують бажану купівлю, поцупив гаджет в однокласниці (дочекався перерви, під час якої весь клас пішов до їдальні, затримався, витягнув телефон з рюкзака і заховав поза будівлею школи, звідки й забрав після закінчення уроків). Вдома телефон знайшли батьки і повернули його власниці з вибаченнями.*

*Наступного дня Микола відмовився йти до школи, оскільки йому було соромно за скоєний вчинок. До того ж дехто з однокласників сказав, що вдасться до фізичного насильства у вільний від навчання час, аби покарати Миколу.*

*З учнями 4 класу було проведено Коло порозуміння. Перелік запитань, що ставились під час Кола:*

- Хто ваш найкращий друг (подруга), які три якості ви в ньому (ній) найбільше цінуєте?
- Яким чином друзі можуть підтримувати одне одного?
- Чи був у вашому житті вчинок, за який вам було соромно? Розкажіть про нього.
- Чи відчували ви, що помилилися? Що ви зробили, аби виправити скоєне?
- Яким чином оточуючі/друзі пішли вам назустріч?
- На вашу думку, чи заслуговували ви на «другий шанс»? Чи змінили відтоді поведінку?
- Як ви можете підтримати людину, яка скоїла вчинок, за який їй тепер соромно? Що можете зробити для неї?
- Чи згодні ви підтримати однокласника у прийнятний спосіб згідно з висловленими пропозиціями?

*Наступного дня Микола вибачився за поведінку і повернувся до навчання. Однокласники прийняли його без проявів ворожості.*

*З досвіду Антона Мостового,  
медіатора Національної мережі медіаторів  
(НММ) ГО «Ла Страда – Україна»,  
соціального педагога Криворізької  
загальноосвітньої школи  
I–III ступенів № 28, Дніпропетровська область*

Проведення Кіл порозуміння та вирішення конфліктів з класом, де сформовано напружені, а тим більше – ворожі взаємовідносини, має певні особливості та сприяє виявленню «підводних рифів», до яких має бути готовий медіатор.

Треба брати до уваги, що учні такого класу найчастіше не мають досвіду висловлювати свої думки, колективно обговорювати якісь спільні проблеми. У більшості випадків справи вирішують актив класу та класний керівник, тому діти з низьким соціальним статусом не беруть участі в прийнятті рішень, а отже, соромляться висловлюватись і в Колі. Доволі впевнено почуваються учні з високим

авторитетом, тому іноді для них стає великим сюрпризом, коли інші однокласники висловлюють своє невдоволення їхньою поведінкою і ставленням до інших. Не завжди їм вдається адекватно та об'єктивно сприйняти почуте на свою адресу, тому іноді проявляється агресія, виникає образа або замкнутість.

**Часто діти, які є ізгоями, жертвами булінгу, або діти, яких ніхто не підтримує, сприймають участь у Колі як єдиний шанс проявити протест проти неприйнятного ставлення до себе.** Вони відважуються відкрити свої потаємні почуття: образу, приниження гідності, самотність, – намагаючись, таким чином звернути увагу на себе і свої проблеми. Але медіатору важливо розуміти, що учасники Кола по-різному сприймають почуте і реагують на нього. Тому медіатору необхідно «супроводжувати» реакції учасників на почуте та їхню поведінку, загальний емоційний та психологічний стан учасників Кола, щоб вчасно відреагувати, а за потреби – продовжити індивідуальне спілкування поза межами Кола та/або перенаправити до фахівця (психолога, соціального педагога тощо). Дуже важливо не залишити дитину наодинці з її проблемами, які можуть загостритися. Можливо, потрібно буде провести медіаційні зустрічі з цією дитиною та одним з її кривдників.

Медіатору необхідно бути готовим, що в Колі учасники відкриваються і можуть (а так найчастіше і стається) розказувати про свої особисті, найбільш важливі для них проблеми/цінності, але при цьому ці проблеми/цінності дуже відрізняються від проблем однокласників. Медіаторові слід мати досвід, майстерність і професіоналізм, щоб звести спілкування учасників Кола до спільного обговорення. В такому випадку *важливо йти за проблемою учасників та переформулювати питання для Кола, а не чітко дотримуватися власного плану.*

*Хочу поділитися з вами однією історією, яка справила на мене дуже сильне враження. Колись я разом з іншими медіаторами проводив тренінг у школі-інтернаті. В цій школі навчаються діти, які мають нелегкі долі й нелегкі характери. У тренінгу взяв участь один хлопець, якого боялися всі учні, вчителі говорили про те, що його потрібно відрахувати зі школи. Він не спілкувався зі своїми рідними братами і сестрами, «не вважав за потрібне», як сам казав. У перший день тренінгу він поведився дещо зухвало, критикував усіх, хто висловлювався, постійно порушував правила, не брав участі в різних вправах.*

*Під час тренінгу ми завжди проводимо Коло цінностей. Так от, під час Кола, коли всі говорили про важливих людей, він неочікувано для всіх розплакався і став таким, як і ті, кого постійно ображав, принижував, бив, – простим хлопцем з емоціями, з душею, з почуттями, – таким, як усі.*

*Для всіх також стало відкриттям, що цей сильний, «крутий» хлопець хоче бути схожим на директора своєї школи, який є для нього великим авторитетом. Під час обговорення, чи сподобалося бути учасником Кола, він сказав: «Якби я раніше побував у такому Колі, почув своїх друзів, як вони живуть, які в них важкі долі, я б зараз таким не був. Друзі, вибачте мене за те, що я так себе поведив». Він вибачився і вийшов. Решту днів, поки тривав тренінг, його було важко впізнати. Він в усьому допомагав, брав активну участь нарівні з іншими, не ображав і не критикував.*

*Пізніше, коли ми спілкувалися з друзями зі школи-інтернату, то дізналися, що цей хлопець став поводити себе по-іншому з учнями і вчителями. І це, на мою думку, дуже класно.*

*З досвіду Вадима Голіненка,  
медіатора, учня 11 класу Жмеринського НВК  
«ЗОШ I–III ступенів – гімназія»*

**Для успішного проведення Кола медіатора доцільно провести попередню роботу з класом, отримати інформацію від класного керівника про особливості взаємовідносин у колективі.** Рекомендуємо розпочинати проведення Кіл з Кола цінностей, з доповненням його темами дружби, вільного часу, хобі. Ці теми нейтральні, вони налаштовують на спільні інтереси, тобто те, що об'єднує всіх учнів, навіть тих, хто ворогує між собою. Крім того, під час таких Кіл діти вчаться висловлювати власні думки, довіряти одне одному, можуть розкритися самі та побачити інших з зовсім іншого боку.

**Окремим питанням є доречність участі класного керівника в Колі.** Відомо, що велику роль у налаштуванні мікроклімату класу грає особистість педагога. На жаль, педагоги самі можуть створювати ситуації, які призводять до конфліктів та непорозуміння, загострюють проблеми, акцентують увагу на недоліках учнів. Є великий ризик, що присутність у Колі класного керівника саме з такими позиціями/підходами може заважати учням висловлюватись щиро й відверто. Крім того, є ймовірність використання класним керівником почутої інформації поза Колом, у повсякденному житті. До того ж, якщо причиною незадовільного мікроклімату є сам педагог, діти можуть не наважитися говорити правду, і тоді Коло не буде ефективним. У цьому випадку медіатору необхідно розпочинати роботу з нейтральних тем з обов'язковим залученням класного керівника. Але якщо ви бачите, що класний керівник займає панівну роль, діти не можуть розкрити та висловити свої власні почуття, доцільно провести Коло без участі педагога. Далі можуть бути два варіанти дій медіатора: за результатами підсумків та висновків Кола надати рекомендації класному керівнику щодо покращення мікроклімату колективу або провести наступне Коло з участю педагога. Таке Коло вимагатиме ретельної підготовки медіатора. Питання для обговорення мають бути тактовними, але спонукати учасників до розкриття та вирішення проблеми.

Принципи проведення Кола можуть використовуватися педагогами на класних годинах. Дітям дуже подобається ідея мати символ, оберіг класу, який у Колі використовується як Мовник. Учні знають, що коли вони хочуть бути почутими, донести свою думку, вони беруть цей символ і висловлюються. Таким чином формується культура спілкування, вміння говорити, слухати, чути, сприймати.

Також досвід показує, що не варто перенасичувати учнів такою формою роботи. Наприклад, якщо при першому Колі ми бачимо, що конфлікт не надто складний, то в подальшому можна провести й інші форми роботи для об'єднання класу (тренінгове заняття, спільна прогулянка, екскурсія тощо), а через деякий час знову провести Коло зцілення.

Отже, ми бачимо, що Кола корисні та ефективні при вирішенні конфліктів, сприяють поліпшенню мікроклімату в колективі, формують культуру спілкування. Але треба враховувати всі тонкощі та особливості, дотримуватись рекомендацій щодо їх проведення, брати до уваги особисті характеристики педагогів та учнів.

**Та головне в успішності проведення Кіл – професійність, інтуїція, мобільність, здатність відчувати проблему та йти за нею.**





РОЗДІЛ 6.

# **ПРАКТИКА ВПРОВАДЖЕННЯ МЕДІАЦІЇ, ТЕХНІКИ КОЛА**



### 6.1. Результати проекту «Розбудова миру, профілактика і розв'язання конфлікту з використанням медіації в групах та громадах, які постраждали від конфлікту, особливо серед жінок та дівчат – ВПО» за підтримки Посольства Великої Британії в Україні

*Велика вдячність організаторам такого своєчасного, актуального проекту – ГО «Ла Страда – Україна» за підтримки Посольства Великої Британії в Україні за надання інформаційної, матеріальної, моральної підтримки, особливо в таких містах, як Торецьк (Дзержинськ), – містах, які знаходяться безпосередньо в зоні конфлікту. І тому питання миробудування, вирішення конфліктів мирним шляхом є дуже актуальними, своєчасними та необхідними.*

*Юлія Козунова, медіатор НММ ГО «Ла Страда – Україна»,  
соціальний педагог загальноосвітньої школи-інтернату  
I–III ступенів Торецької міської ради Донецької області*

**Ідея проекту** сформувалася та виникла як відповідь на проблеми, які постали перед країною внаслідок воєнного конфлікту. Підвищений рівень напруги та агресії в суспільстві загалом, насильство, складнощі, які виникають у процесі адаптації як у внутрішньо переміщених осіб, так і приймаючих громад, особлива вразливість жінок та дівчат під час збройного конфлікту – ці аспекти було взято до уваги під час розробки та впровадження проекту «Розбудова миру,

**Набуття педагогічними працівниками вмінь та навичок розв'язувати конфлікти ненасильницьким шляхом є дуже важливим для створення безпечного шкільного середовища за принципами миробудування.**

**профілактика і розв'язання конфлікту з використанням медіації в групах та громадах, які постраждали від конфлікту, особливо серед жінок та дівчат – ВПО»,** який реалізовувався ГО «Ла Страда – Україна» у співпраці з Міністерством освіти і науки України за підтримки Посольства Великої Британії в Україні протягом 2015–2016 рр.

**Мета проекту** – зниження напруженості шляхом покращення діалогу та взаєморозуміння між різними групами в Україні і, зокрема, групами, які зазнали впливу збройного конфлікту, та громадами, в тому числі вимушеними переселенцями.

#### Цілі:

- Здійснення заходів з миробудування, медіації та вирішення конфліктів у навчальних закладах та громаді з метою зменшення ізоляції жінок та дівчат – ВПО або тих, які постраждали від гендерного насильства внаслідок збройного конфлікту на Сході України.
- Сприяння захисту прав жінок та дівчат, які зазнали впливу збройного конфлікту, шляхом надання їм знань та можливостей, уповноваження їх до активної участі в миробудуванні.
- Розробка законодавчої бази та інтеграція медіаційних підходів у систему освіти.
- Промоція та реалізація положень резолюції Ради Безпеки ООН 1325.

Проект реалізовувався в 11 областях країни: Дніпропетровській, Донецькій, Вінницькій, Запорізькій, Луганській, Одеській, Полтавській, Харківській, Херсонській, Черкаській, Київській та в місті Києві.

Особливу увагу в цьому проекті приділено жінкам та дівчатам з числа внутрішньо переміщених осіб – найбільш вразливій категорії в ситуаціях конфлікту, яка потребує окремої уваги. Але, крім залучення жінок як вразливої категорії, проект мав на меті посилити їхню роль у профілактиці та

врегулюванні конфліктів, сприяти визнанню їхнього внеску в розбудову миру, подолання наслідків конфліктів як на місцевому, так і національному рівнях. Важливим компонентом діяльності стала реалізація положень резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека», лобіювання прийняття та впровадження Національного плану дій з виконання вказаної резолюції на період до 2020 року, проведення навчання фахівців з цієї тематики. Ініційовано експертну платформу для обміну думками щодо гендерного виміру конфлікту, гендерно зумовлених передумов конфлікту тощо.

У ході реалізації проекту проводилася широка інформаційно-просвітницька робота щодо популяризації впровадження медіації та ненасильницьких способів розв'язання конфліктів серед осіб та громад, які зазнали впливу збройного конфлікту. Багато уваги приділялося діяльності з вирішення конфліктів у навчальних закладах, для чого залучалися всі учасники навчально-виховного процесу.

Було напрацьовано різні *моделі організації діяльності із впровадження медіації*: в громаді, загальноосвітніх навчальних закладах, школах-інтернатах, вищих навчальних закладах, позашкільних навчальних закладах, професійно-технічних навчальних закладах, інститутах післядипломної педагогічної освіти, центрах практичної психології і соціальної роботи, центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Кожна з цих моделей має свої особливості та може бути використана в подальшій діяльності.

У рамках проекту розроблено навчальну програму для інститутів післядипломної педагогічної освіти з тематики базових навичок медіатора в навчальному закладі та забезпечення участі жінок у розв'язанні конфліктів та миробудуванні.

Учасниці та учасники проекту напрацьовували багато практичного матеріалу, інформаційних та методичних матеріалів. Досвід і напрацювання поширюватимуться на регіональному та місцевому рівнях, а також будуть корисними при впровадженні подібної діяльності в інших регіонах.

Висока ефективність результатів реалізації проекту спирається на розуміння Міністерством освіти і науки України важливості цієї діяльності та активну підтримку впровадження проекту, сприяння в проведенні заходів на національному і регіональному рівнях; залучення досвідчених фахівців, які мають практичний досвід впровадження медіації та тренерської діяльності; використання теоретичного та методичного матеріалу з проблематики миробудування та медіації, розробленого іноземними та вітчизняними експертами, і, безумовно, значну актуальність цієї діяльності для країни, суспільства, громад, окремих громадян та громадян.

*Оцінюю свою роботу медіатора як ефективну, оскільки вдалося поінформувати всіх учнів, педагогів та батьків про поняття медіації та мирне вирішення конфліктів, запровадити цю інноваційну технологію в нашому навчальному закладі, сформувати в учасників бажання до мирного та конструктивного підходу у вирішенні конфліктів.*

*За результатами спостереження та бесід, як групових, так і індивідуальних, можна зробити висновок про те, що учні зацікавлені можливістю й технікою медіації як форми мирного вирішення конфліктів, оскільки вони зрозуміли, що конфлікти необхідно вирішувати ефективним шляхом для подальшого доброзичливого спілкування.*

*Також за результатами спостереження я зробила висновок, що конфлікти стали вирішуватись більш ефективними методами, учні та педагоги реагують не так агресивно, як раніше, оскільки підвищився рівень розуміння свого стану і стану партнера, визначення як своїх інтересів, так і інтересів опонента в конфлікті.*

*Юлія Казарінова, медіатор Національної мережі медіаторів (НММ) ГО «Ла Страда –Україна», практичний психолог Державного навчального закладу «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій», м. Дніпро*

**Основні результати діяльності в рамках проекту**

- Підвищено рівень кваліфікації фахівців з миробудування, участі жінок у миротворенні, положень резолюції Ради Безпеки ООН 1325, Національного плану дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2020 року.
- Розроблено навчальну програму «Базові навички медіатора в навчальному закладі та громаді. Забезпечення участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні» та проведено навчання 75 медіаторів.
- Створено Національну мережу медіаторів, члени якої протягом жовтня 2015–лютого 2016 років провели 2 199 заходів (тематичні інформаційні заходи, заняття з елементами тренінгу, Кола примирення та Кола порозуміння, медіаційні зустрічі) для 1 15 462 учасників (272 000 – фахівці, 9 913 – учні/студенти, 78 349 – громада/батьки).
- Посилено співпрацю з Міністерством освіти і науки України та Академією педагогічних наук України з метою інституціалізації медіації в систему освіти.
- Підготовлено навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект».
- Підготовлено програму освітньої діяльності та спецкурс курсів підвищення фахової кваліфікації педагогічних працівників з проблеми «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні».
- Підготовлено та розповсюджено тематичні інформаційні матеріали серед цільових груп з метою підвищення рівня обізнаності та популяризації медіації, філософії миробудування та мирного вирішення конфліктів.

**6.2. 3 досвіду організації роботи обласного центру медіації в системі післядипломної освіти**

Тривожні події останніх років в країні як ніколи гостро підняли в роботі навчальних закладів різного типу, зокрема і в Черкаській області, питання визнання цінності кожної особистості в суспільстві, налагодження конструктивної взаємодії між усіма учасниками навчально-виховного процесу та в громаді, зокрема щодо дотримання прав людини та профілактики або вирішення конфліктів, а також зумовили актуальність таких основних завдань, як:

- своєчасне виявлення дітей чи сімей, які потребують психолого-педагогічної підтримки та супроводу з питань захисту прав дитини та її законних інтересів, забезпечення життєво важливих потреб дитини;
- створення сприятливого соціально-психологічного клімату, атмосфери уваги, співчуття та співпраці в класних колективах зокрема і в навчальних закладах загалом;
- формування в учасників навчально-виховного процесу навичок безпечної поведінки у ситуаціях ризику;
- виявлення та активізація особистісних ресурсів дитини чи підлітка, сприяння формуванню більш гнучких соціально-адаптивних форм поведінки;
- проведення індивідуальної і групової просвітницької та профілактичної роботи як з дітьми, так і з батьками та педагогічними працівниками, впровадження факультативних курсів та спецкурсів, профілактичних програм, спрямованих на протидію булінгу (цькуванню, переслідуванню тих, хто має відмінності від домінантної групи, зокрема через розбіжності в поглядах та переконаннях), профілактику жорстокого поводження й насильства в освітньому

середовищі (навчальних закладах, сім'ї, соціумі); формування вмінь пережити втрату, розвиток важливих життєвих компетенцій, критичного мислення у дітей та дорослих тощо;

- сприяння адаптації дітей у нових умовах;
- оптимізація змісту і форм соціально-педагогічної та правової просвіти педагогічних працівників і батьків, соціального оточення, яке опікується дітьми;
- вивчення можливостей та залучення ресурсів громади щодо надання необхідної допомоги дітям, батькам чи педагогічним працівникам, які її потребують, зокрема з числа внутрішньо переміщених осіб та членів сімей учасників АТО;
- здійснення посередництва між навчальним закладом, сім'ями і територіальними місцевими громадами, застосування міжсекторальної взаємодії та мультидисциплінарного підходу до вирішення актуальних питань соціально-педагогічної роботи з дітьми, які пережили втрату батьків унаслідок воєнних дій тощо.

Крім того, вкрай важливою і актуальною для районів/міст Черкаської області, де мешкають діти з числа внутрішньо переміщених осіб (як із Криму, Севастополя, так і із зони АТО), є професійна взаємодія спеціалістів психологічної служби навчальних закладів із службами у справах дітей, центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, центрами реабілітації, притулками, опікунськими радами, іншими суб'єктами захисту прав дитини щодо оперативного вирішення питань, пов'язаних з індивідуальною ситуацією дитини.

Психолого-педагогічні дослідження, проведені в Черкаській області протягом останніх двох навчальних років, а також вивчення індивідуальних звернень як до фахівців психологічної служби навчальних закладів, так і до органів управління освітою, дозволяють зробити висновок, що *внаслідок складної соціально-політичної ситуації в країні серед дітей, підлітків, учнівської молоді та інших учасників навчально-виховного процесу (батьків, педагогічних працівників, членів місцевої громади) поширюються такі психологічні проблеми, як гострі емоційні розлади, переживання втрати близьких, дезорієнтація та панічні напади, спостерігається підвищення рівня конфліктності.*

Отже, стала нагальною потреба в пошуку ефективних шляхів вирішення конфліктних ситуацій та застосування так званої «*превентивної дипломатії*», тобто дій, спрямованих на профілактику виникнення суперечок між сторонами, недопущення переростання наявних суперечок у конфлікти та обмеження масштабів конфліктів після їх виникнення. І в цьому процесі, на нашу думку, актуалізується важливість ролі педагогічних працівників у залученні дітей та батьків до спільного вирішення будь-яких проблем у шкільному середовищі. Тому набуття педагогічними працівниками вмінь та навичок розв'язувати конфлікти ненасильницьким шляхом є дуже важливим для створення безпечного шкільного середовища за принципами миробудування.

Беручи до уваги надзвичайну актуальність формування в навчальних закладах та в закладах освіти атмосфери толерантного ставлення, безпечного середовища, нагальність впровадження в освітній простір відновних практик як інструментів досягнення порозуміння і налагодження конструктивного діалогу між учасниками навчально-виховного процесу та в громаді, а також з метою виконання п. 13 Плану заходів щодо реалізації Національної кампанії «Стоп насильству!», затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 30.12.10 № 1312, Черкаська область з жовтня 2015 року долучилася до реалізації в навчальних закладах проекту «Розбудова миру, профілактика і розв'язання конфлікту з використанням медіації в групах та громадах, які постраждали від конфлікту, особливо серед жінок та дівчат – внутрішньо переміщених осіб (ВПО)», що впроваджується в Україні Міжнародним жіночим правозахисним центром «Ла Страда – Україна» за підтримки Посольства Великої Британії в Україні, у співпраці з Міністерством освіти і науки України та Українським науково-методичним центром практичної психології і соціальної роботи.

У вересні-жовтні 2015 року шість представників від Черкаської області з числа спеціалістів психологічної служби, які вибороли конкурс, оголошений Центром «Ла Страда – Україна», пройшли навчання в рамках п'ятиденних тренінгів за навчальною програмою для медіаторів (48 год.) «Базові навички медіатора в навчальному закладі та громаді. Забезпечення участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні» та отримали сертифікати медіаторів. Після завершення навчання розпочалось впровадження проекту в Черкаській області.

Для початку в жовтні 2015 року медіатори провели широку інформаційну кампанію серед освітянської спільноти та місцевих громад Черкаської області, зокрема презентаційні заходи, практикуми з застосуванням техніки Кола, заняття з елементами тренінгу для завідувачів та методистів з виховної роботи районних (міських) методичних кабінетів закладів освіти, керівників районних (міських) психологічних служб, спеціалістів (методистів) з охорони дитинства відділів (управлінь) освіти, директорів районних (міських) центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, практичних психологів і соціальних педагогів навчальних закладів різного типу (в рамках курсів підвищення кваліфікації, обласного методичного об'єднання спеціалістів психологічної служби), учнів, батьків, педагогічних працівників та жителів місцевих громад на рівні базових районів, міст (м. Черкаси, м. Умань, Чорнобаївський район), студентів Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького, що навчаються за спеціальностями «Соціальна робота» та «Соціальна педагогіка». Також обласним інститутом післядипломної освіти педагогічних працівників було направлено інформаційні листи з анонсом проекту та листи-підтримки діяльності медіаторів у рамках його реалізації в Черкаській області керівникам районних (міських) закладів освіти, директорам навчальних закладів інтернатного типу, ПТНЗ та ВНЗ I–II рівнів акредитації.

Інформування про заходи проекту та популяризація ефективності застосування відновних технік для конструктивного вирішення конфліктів здійснюється також шляхом розміщення інформаційних матеріалів у місцевих ЗМІ й на інтернет-ресурсах КНЗ «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради», обласного центру практичної психології і соціальної роботи, базових навчальних закладів Черкаської області, ЧМДГО «Експериментальний творчий центр».

Одночасно з інформаційною кампанією, в рамках реалізації проекту в Черкаському обласному інституті післядипломної освіти педагогічних працівників розпочав діяльність **обласний центр медіації**. Також відкрито шкільні центри медіації у базових навчальних закладах Умані, Черкас та Чорнобаївського району. Діяльність медіаторів, які координують роботу цих центрів, включає проведення заходів, спрямованих на популяризацію переваг та ефективності відновних технік у профілактиці, вирішенні чи локалізації конфліктних ситуацій; навчання педагогічних працівників, батьків та учнівської молоді щодо технік конструктивного вирішення конфліктів; проведення тренінгових занять з питань профілактики жорстокості й насильства серед учасників навчально-виховного процесу та представників громад, медіаційних зустрічей для сторін конфлікту тощо. Інформаційно-методичну підтримку медіаторів здійснює Міжнародний жіночий правозахисний центр «Ла Страда – Україна».

Варто відзначити, що організація роботи обласного центру медіації (далі – Центр) на базі обласного інституту післядипломної освіти педагогічних працівників має низку особливостей.

Беручи до уваги специфіку освітнього простору післядипломної освіти, *основною метою діяльності Центру вважаємо сприяння закріпленню в освітньому середовищі здатності всіх учасників навчально-виховного процесу (включно з місцевою громадою) до взаєморозуміння і творчого вирішення суперечок чи конфліктів як культурної традиції*.

Серед важливих **завдань** діяльності Центру можна визначити створення організаційно-методичних умов для:

- формування в керівників закладів освіти, керівників та педагогічних працівників навчальних закладів усіх типів спеціальних професійних компетенцій щодо застосування відновних технік у навчально-виховному процесі;
- розвиток та підвищення у педагогічних працівників рівня професійних знань, умінь та навичок ефективної педагогічної комунікації, конструктивних моделей командної взаємодії з усіма учасниками навчально-виховного процесу;
- формування у педагогічних працівників відповідального ставлення до власної професійної та особистісної ролі у профілактиці конфліктів, насильства і порушень прав дитини в освітньому середовищі та громаді;
- сприяння налагодженню міжсекторальної та міжвідомчої взаємодії суб'єктів захисту прав дитини в розбудові освітнього простору, безпечного та сприятливого для всебічного розвитку дитини.

Основними **функціями** обласного центру медіації можуть бути:

- **освітня** (організація та проведення інформаційно-просвітницьких, навчальних заходів для педагогічних працівників, спеціалістів соціальної сфери, студентів, учнів, батьків; цільових тренінгів з підготовки медіаторів; популяризація відновних практик в освітньому просторі та громаді);
- **консультативно-методична** (надання консультацій учасникам навчально-виховного процесу, методичний супровід впровадження відновних практик в освітній процес, супервізійна підтримка діяльності медіаторів);
- **відновлювальна** (проведення медіаційних зустрічей, Кіл);
- **координаційна** (організаційна та інформаційна підтримка впровадження відновних практик в освітньому просторі, супровід діяльності шкільних медіаторів, посередництво між батьками, учнями, педагогічними працівниками, навчальними закладами, іншими суб'єктами захисту прав дитини в громаді щодо проведення медіаційних зустрічей).

Відгуки учасників просвітницьких і навчальних заходів, а також медіаційних зустрічей, проведених на першому етапі впровадження проекту в Черкаській області (жовтень–грудень 2015 року), – координатора обласного центру медіації та шкільних медіаторів базових навчальних закладів – свідчать про актуальність впровадження відновних практик в освітньому середовищі та їхню ефективність у профілактиці та розв'язанні конфліктів, формуванні в учнів ключових життєвих цінностей, а також підтверджують важливу роль педагогічних працівників як посередників у мирному розв'язанні конфліктів, зокрема шляхом впровадження медіації та Кіл в освітньому середовищі.

Перспективу подальшої реалізації проекту вбачаємо в поширенні досвіду застосування відновних технік в освітньому просторі Черкаської області, зокрема шляхом проведення тренінгів з підготовки шкільних медіаторів та заходів з обміну досвідом між медіаторами та представниками закладів освіти, навчальних закладів, установ та організацій, які є суб'єктами захисту прав дитини, для досягнення єдиної спільної мети – формування позитивного мікроклімату як у шкільному середовищі, так і в громаді, а отже – побудови мирного безпечного освітнього простору, заснованого на принципах порозуміння, конструктивного діалогу та миробудування.



### 6.3. Особливості впровадження медіаційної практики в освітньому просторі міського центру практичної психології

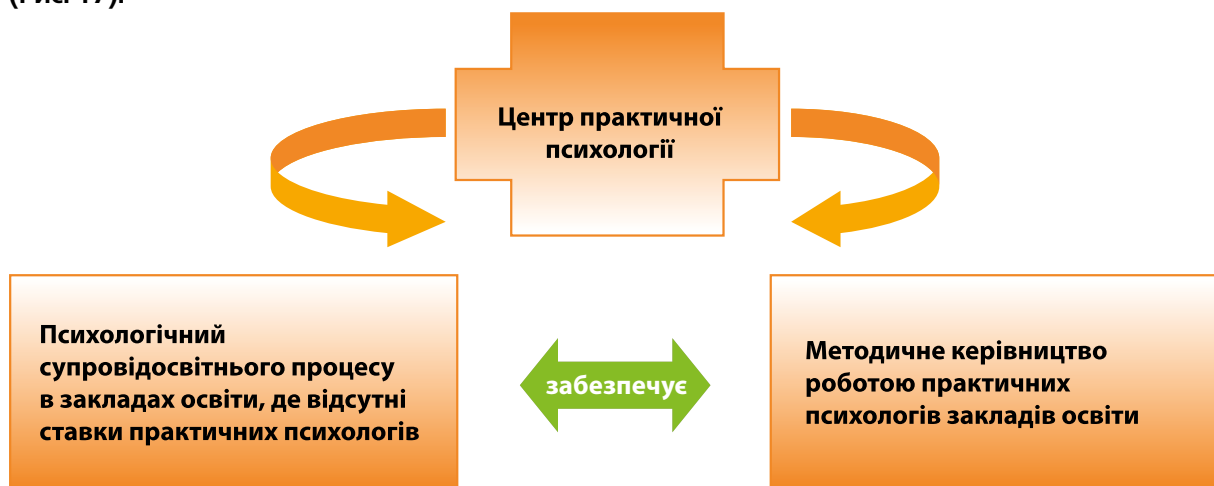
Ситуація, яка склалася в країні, і ХХІ століття само по собі з дуже швидким темпом розвитку і потоком інформації несуть великі зміни в суспільстві. Надлишок негативної інформації руйнує людську психіку і призводить до стресів і травматичних ситуацій. Люди стають дратівливими й

агресивними, що зумовлює конфлікти як на макрорівні (суспільство), так і на мікрорівні (колектив, сім'я, друзі). Найчастіше конфлікти трапляються з найближчим оточенням, яке особливо важливе для людини. На жаль, більша частина нашого суспільства має низьку культуру спілкування. Люди не вміють доводити свою точку зору, слухати і чути опонента. Це ускладнює не тільки саму конфліктну ситуацію, але й взаємини між людьми взагалі.

**Медіація дозволяє самостійно приймати рішення, що формує відповідальну поведінку.**

Все це визначає актуальність застосування інноваційних технологій у роботі зі сторонами конфлікту. Медіація є однією з найбільш ефективних практик у цьому випадку. Вона дає можливість опонентам висловитися, стати на бік іншої людини, що сприяє мирному врегулюванню ситуації. Але найголовніше – медіація дозволяє самостійно приймати рішення, що формує відповідальну поведінку.

Центр практичної психології (ЦПП) забезпечує психологічний супровід освітнього процесу в закладах освіти, де відсутні ставки практичних психологів; здійснює методичне керівництво роботою практичних психологів загальноосвітніх закладів міста; надає консультативно-методичну, практичну, інформаційну підтримку фахівцям, а також провадить практичну діяльність у закладах освіти (Рис. 17).



**Рисунок 17. Модель психологічного супроводу освітнього процесу в закладах освіти**

Центр практичної психології провадить свою діяльність відповідно до «зовнішньо-організаційної» моделі, при якій психологічну допомогу працівникам закладу надає психолог, який працює за його межами.

Спеціалісти центру практичної психології багато уваги приділяють формуванню належного рівня організаційного і науково-методичного забезпечення діяльності практичних психологів з актуальних питань психологічного супроводу та впровадження інноваційних технологій у практику роботи. Тому доцільно ввести в практику всіх психологів закладів освіти застосування медіаційного досвіду, адже психолог може провести медіаційні зустрічі конфіденційно та дотримуючись нейтралітету.



Виходячи з цього, ми бачимо таку модель діяльності ЦПП у поширенні медіаційної практики (Табл. 9).

**Таблиця 9. Модель діяльності центру практичної психології**

Функція	Організація діяльності	Зміст взаємодії	Оцінювання діяльності
Інформаційно-аналітична	1. Збір та аналіз інформації про актуальність та доцільність застосування медіаційної практики в навчальному закладі. 2. Розгляд кандидатур майбутніх медіаторів, які мають необхідний досвід та особисті якості.	Аналіз нормативних документів	
Цільова	Визначення мети і прогнозування результатів ознайомлення психологів міста з передовими медіаційними практиками.		
Планування	Планування діяльності (розробка програми, вибір методів та форм роботи) з різними категоріями (психологами, педагогами).		
Діагностична (моніторингова)	Анкетування учнів, педагогів закладів освіти, де буде впроваджуватись медіація.	Координація спільної діяльності з психологами міста	
Практична	1. Організація практичних занять з метою опанування психологами медіаційних практик. 2. Організація практичних занять з учнями в школах. 3. Організація практичних занять з педагогами.	Активна участь психологів у заходах ЦПП	Отримання необхідних знань та досвіду для успішного подальшого впровадження проекту
Методична	1. Надання методичної підтримки психологам міста щодо особливостей застосування медіації. 2. Тематичні зустрічі та інтерв'ї з метою вирішення складних справ та проблемних питань.	Звернення психологів закладів освіти до ЦПП по допомогу у вирішенні складних справ	
Контрольно-діагностична	Повторне анкетування учасників медіаційного процесу в закладах освіти, де впроваджується медіація.	Моніторинг отриманих результатів, порівняння з попередніми даними	Аналіз результатів діагностики
Коригувальна	1. Проведення заходів з обміну досвідом психологів щодо практичного застосування медіації. 2. Проведення «круглих столів» з педагогами для обміну думками про ефективність шкільної медіації.	Поширення досвіду, кращих практик	Внесення рекомендацій та коректив у процес впровадження медіації

Отримавши нові знання, психолог шкільного або дошкільного закладу обов'язково поширює їх серед усіх учасників виховного процесу. Що стосується медіаційної практики, то діяльність психолога може мати такі напрями: інформаційний, практичний та методичний (Табл. 10).

Таблиця 10. Напрями діяльності психолога

Категорія учасників	Напрями діяльності		
	інформаційний	практичний	методичний
<b>Учні</b>	Класні години Конференції Презентації Інформаційний матеріал	Заняття з елементами тренінгу Медіаційні зустрічі Медіаційні Кола Школи порозуміння	Допомога дітям у самостійному вирішенні конфліктів
<b>Педагоги</b>	Педагогічні ради «Круглі столи» Заняття з елементами тренінгу Інформаційний матеріал	Заняття з елементами тренінгу Медіаційні зустрічі Медіаційні Кола	Консультації, рекомендації з вирішення конфліктних ситуацій
<b>Батьки</b>	Батьківські збори Презентації Брошури Бюлетені	Заняття з елементами тренінгу Медіаційні зустрічі Медіаційні Кола	Консультації, рекомендації з вирішення конфліктних ситуацій

В умовах зовнішньо-організаційної моделі спеціалісти центру практичної психології приділяють особливу увагу підвищенню психологічної компетентності педагогів шкіл, де ставка психолога відсутня. Тому однією з основних функцій центру є функція методичного супроводу психологічної освіти педагогів, що визначається як допомога у формуванні інформаційного поля, відповідальність за дію в якому несе сам суб'єкт.

Також психологи центру проводять активні форми діяльності з учнями, батьками, педагогами: психопрофілактику, спеціальну роботу з вирішення конфліктних ситуацій, формування певних особистісних якостей, психологічну просвіту тощо (Рис. 18).

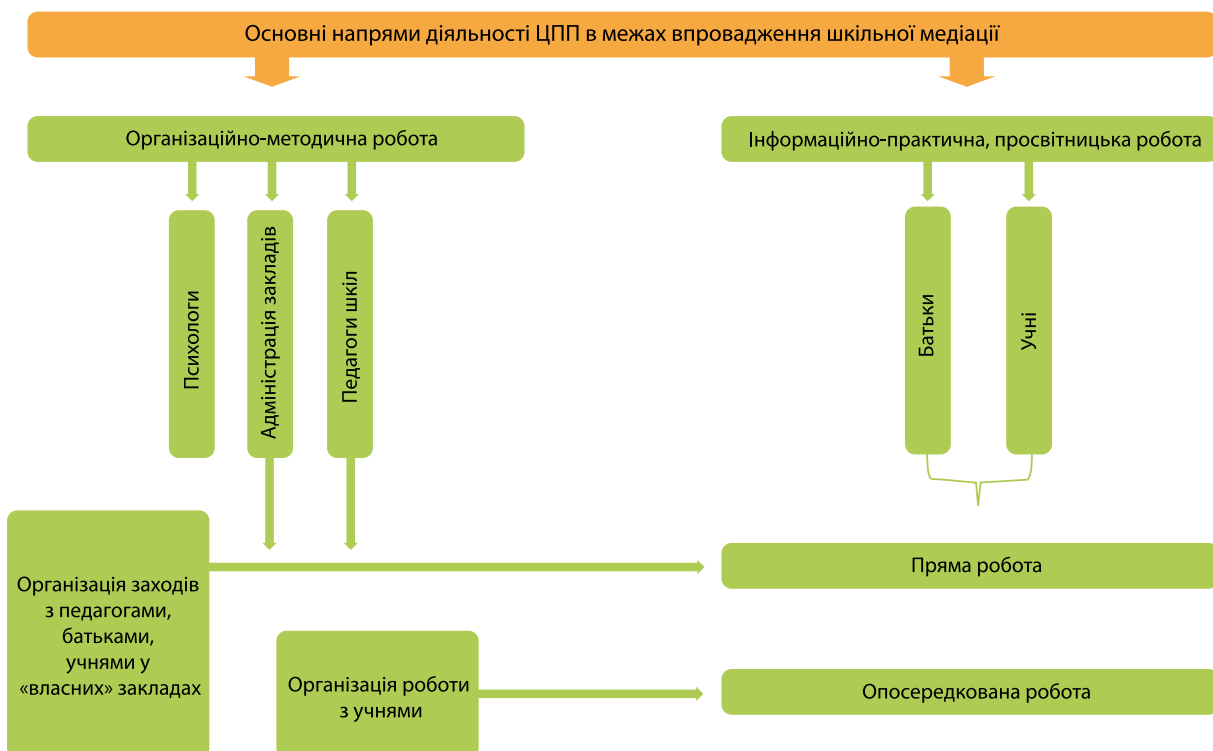
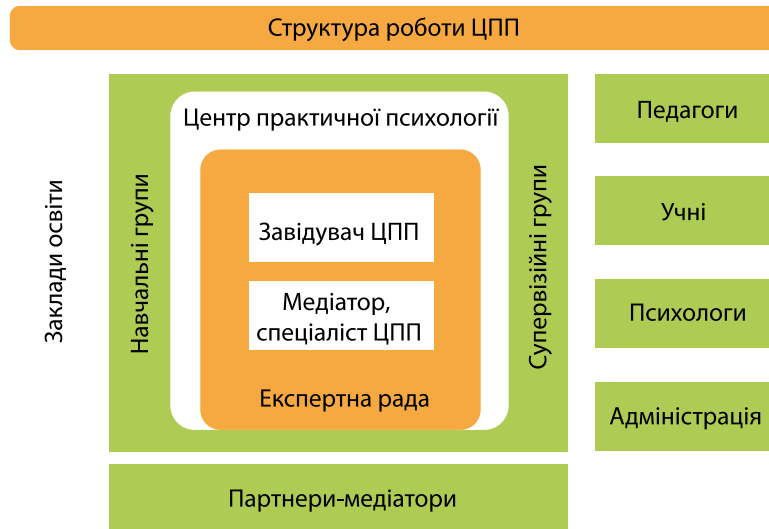


Рисунок 18. Основні напрями діяльності центру практичної психології в межах впровадження шкільної медіації

Для співпраці спеціалістів ЦПП і психологів шкіл, спеціалістів ЦПП і педагогів з питань вирішення конфліктів необхідно підвищувати професійну компетентність як психологів, так і педагогів, щоб їхня робота і рекомендації були кваліфікованими та ефективними, щоб зростала довіра учнів до психолога та педагога.

Таким чином, робота ЦПП з впровадження медіаційної практики носить як прямий, так і опосередкований характер; враховує прямі форми навчання психологів і педагогів, надання практичної допомоги учням **(Рис. 19)**.



**Рисунок 19. Структура роботи центру практичної психології**

## 6.4. Центр медіації в ПТНЗ як інструмент соціально-психологічної та педагогічної підтримки молоді

Здатність особистості адаптуватися до соціального середовища є однією з заporук її успішного входження в колектив, а як наслідок – внутрішнього комфорту, адже завданням освіти на сучасному етапі є формування такої особистості, яка буде впевнено почуватися в будь-якому колективі, вірити у власні можливості, знаходити спільну мову з різними людьми. Саме тому важливо приділяти багато уваги питанню соціальної адаптації особистості на початку її навчання в ПТНЗ. Слід зрозуміти, що для учнів ПТНЗ це не лише зміна навчального закладу, а й насамперед – зміна соціального статусу: перехід від дитинства до дорослого життя, яке вимагає досвідченості, відповідальності за свої вчинки, уміння спілкуватися з різними людьми. Щодо спілкування, то саме на цьому етапі найчастіше виникають проблеми, адже сучасні підлітки часто не можуть знайти спільну мову з однолітками та дорослими. Причин цього можна назвати безліч.

Самена вирішення різнорівневих психологічних проблем та конфліктів у молодіжному середовищі в ДНЗ «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій» (МВПУПІТ) укладено угоду про спільну діяльність з Міжнародним жіночим правозахисним центром «Ла Страда – Україна». Предметом спільної діяльності є проведення заходів з миробудування, медіації та вирішення конфліктів у навчальному закладі, навчальних групах училища, в учнівському та педагогічному середовищі; надання підтримки особам, які постраждали від збройного конфлікту на Сході України, особливо жінкам та дівчатам; особам з числа внутрішньо переміщених осіб; особам, які постраждали від ґендерного насильства.

Загальновідомо, що в ПТНЗ України більшість учнів має низький соціальний статус, багато молоді перебуває у складних життєвих обставинах, а роботодавець має бажання отримати конкурентоспроможних фахівців і зазвичай не цікавиться станом готовності учнів до дорослого життя.

Саме ці та інші обставини стали передумовою формування в училищі єдиного середовища з надання психологічної та педагогічної підтримки молоді на основі сучасного інструментарію – медіації.

У процесі дослідно-експериментальної роботи, спрямованої на відпрацювання змісту психолого-педагогічної підтримки навчального процесу, формування нового освітнього мікроклімату, було виявлено комплекс проблем, пов'язаних з низьким рівнем навченості й вихованості суб'єктів навчального процесу, з них основними визнано такі проблеми:

- недостатній рівень кваліфікації, методичної підготовки, інноваційного потенціалу, мотивації викладачів;
- відсутність наступності в навчанні і вихованні при переході з одного ступеня на інший;
- незастосування ефективних педагогічних технологій;
- рівень якості навчання;
- неефективна структура управління.

За підсумками аналізу було зроблено висновок про те, що всі перераховані вище проблеми не можна вирішити без соціально-психологічного і педагогічного супроводу нового освітнього середовища. Цей висновок підтверджено й іншими результатами попереднього етапу експериментальної роботи, що дозволило визначити основні напрями вдосконалення навчально-виховного процесу, розробити положення про Центр соціально-психологічної та педагогічної підтримки учнів на основі медіації.

***Цілями Центру медіації (далі – Центр) є:***

- сприяння організації діяльності ДНЗ «МВПУПІТ» для соціалізації та професіоналізації учнів, збереження та зміцнення їхнього здоров'я, усунення негативного впливу навколишнього середовища;
- участь у створенні ефективної виховної системи;
- сприяння розвитку принципів самоврядування як моделі макросоціуму;
- налагодження та координація зв'язків між підрозділами училища;
- надання допомоги учням, які відчують труднощі як у спілкуванні в сім'ї, так і в адаптації в новому освітньому середовищі;
- надання індивідуальної допомоги учням у конфліктних ситуаціях;
- застосування здоров'язбережних технологій у роботі з учнями з обмеженими фізичними можливостями та проведення заходів для їх адаптації в колективі;
- співпраця з іншими закладами професійної освіти в питаннях навчання і виховання підлітків, їх соціокультурної адаптації з використанням технологій медіації.

Робота Центру будуватиметься на комплексному підході, системності, багатоетапності й вимірюванні результатів кожного етапу роботи, особистісно-орієнтованому підході, взаємній участі педагогів та учнів з медіатором у програмах і проектах Центру.

**Центр розроблятиме і реалізовуватиме такі програми (див. Табл. 11):**

- «Професійна кар'єра»: надання підтримки учням у вирішенні конфліктів з їхніми батьками при визначенні майбутніх життєвих планів, місця роботи, кар'єрного зростання; додаткова психологічна освіта як необхідність саморозвитку; організація проектів з конфліктології у виробничих середовищах;
- «Здоровий спосіб життя» (усвідомлення цінності власного здоров'я; отримання знань про своє здоров'я й технології його зміцнення; опанування способів здорової поведінки, збереження і примноження здоров'я; уміння управляти своїм здоров'ям; самостійний пошук учнями засобів для збереження здоров'я, вирішення внутрішніх конфліктів);
- «Будую себе і суспільство»: надання допомоги у виявленні внутрішніх мотивів та потреб у самоорганізації і самоврядуванні; громадській організації; соціальному проектуванню;
- «Ефективний педагог»: застосування техніки медіації в оптимізації педагогічного спілкування; управління дисципліною; удосконалення особистості та психіки учнів; спеціалізований підхід до учнів, які не засвоюють навчальну програму; визначення цілей поведінки та діяльності учнів;
- «Інформаційна варта»: соціально-психологічна та педагогічна діагностика; моніторинг; інформаційні технології медіації в організації виховного середовища.

При цьому ми усвідомлюємо, що розробка наведених програм повинна повністю відповідати практичним завданням ПТНЗ. Акцентування уваги на виховному аспекті програм, участь у них педагогів та учнів спільно з медіатором дозволять не тільки розв'язати локальні конфліктні ситуації, але й зробити учнів ПТНЗ творцями власної долі. Проблема медіації тісно пов'язана з соціалізацією, професіоналізацією та здоров'язбереженням учнів, тому, поряд з класними керівниками та майстрами виробничого навчання, виконавцями вказаних програм повинні стати психологи, соціальні педагоги, медичні працівники.

**Організація роботи Центру передбачає кілька етапів:**

- підготовчий (грудень 2015—червень 2016 років): розробка зазначених програм, відпрацювання способів вимірювання результатів, підготовка методичних рекомендацій для педагогічних працівників ПТНЗ, визначення загальних підходів до організації діяльності Центру;
- експериментальний (вересень 2016 – червень 2017 років): корекція виховного процесу, апробування організаційно-педагогічних умов ефективного вирішення конфліктів у молодіжному середовищі, всіх програм Центру;
- узагальнюючий (вересень 2017 – грудень 2017 років): аналіз та оцінка результатів роботи Центру, оцінка якості, узагальнення, систематизація та опис підсумків експериментальної роботи училища.

**Очікувані результати:**

- становлення Центру як служби соціально-педагогічної та психологічної підтримки навчального процесу;
- інтеграція та координація діяльності всіх суб'єктів освітнього процесу;
- підготовка випускників до самореалізації та самопрезентації на ринку праці;
- створення умов для соціально-професійної адаптації учнів з обмеженими можливостями;
- створення психолого-педагогічних умов для переходу на безперервну професійну освіту;
- підвищення кваліфікації педагогічних працівників без відриву від основної діяльності до рівня, що дозволяє ефективно проводити діагностику і корекцію навченості, вихованості, інтелектуальних і фізичних можливостей учнів.

Таблиця 11. Аналіз навчального середовища для застосування методу медіації

	Навчальне середовище		Позаурочне середовище		Інформаційне середовище
Процес	Навчально-предметний	Навчально-виробничий	Соціалізація і самоорганізація	Здоров'я-збереження	Діагностичний моніторинг Координація Інтеграція Управління
Суб'єкт впливу	Педагог Учень Медіатор	Майстер в/н Учень Медіатор	Учень Сім'я Медіатор	Учень Сім'я Медіатор	Адміністрація Практичний психолог-медіатор
Програма	«Ефективний педагог»	«Професійна кар'єра»	«Будую себе і суспільство»	«Здоровий спосіб життя»	«Інформаційна вартість»
Метод впливу	1. Семінари 2. Тренінги 3. Корекція 4. Соціальні технології 5. Медіація	1. Семінари 2. Тренінги 3. Корекція 4. Соціальні технології 5. Медіація	1. Бесіди 2. Тренінги 3. Проектування 4. Соціальні технології 5. Медіація	1. Бесіди 2. Тренінги 3. Проектування 4. Медіація	1. Інформатизація 2. Проектування програм 3. Навчання 4. Медіація

### 6.5. Психолого-педагогічне забезпечення інноваційної діяльності в ПТНЗ за підтримки центру медіації

Нині, коли наше суспільство перебуває у складних суспільно-економічних відносинах, долає локальні та глобальні конфлікти, надзвичайно важливим завданням є розроблення прикладної концепції впровадження новацій у систему професійної освіти і головне – формування у педагогічного колективу позитивного ставлення до новацій. Саме під час запровадження інноваційних змін у колективах відбувається багато конфліктних ситуацій.

*Центром медіації при ДНЗ «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій» (МВПУПІТ) виділено основні підходи, що знижують чинники ризику несприйняття інновацій. Пропонуємо їх розглянути.*

#### **Центром медіації виокремлено три концептуальні підходи до нововведень:**

- раціоналістичний, суть якого полягає в припущенні, що у поведінці людини є раціональність, але вона нерідко діє всупереч приписам і вказівкам «згори»;
- поведінковий (психологічний напрям), де акцент робиться на самоорганізацію, використання неформальних механізмів, активізацію роботи малих груп, децентралізацію у прийнятті рішень;
- системний, який намагається синтезувати два попередні. До чинників, що впливають на сприйнятливість до нововведень, відносять: особистісні особливості керівників та їхнє ставлення до нововведень; час засвоєння; характер нововведення; особливості організації (формальні, неформальні), зовнішні умови. Усі вони є компонентами інноваційного процесу.

Говорячи про особистісні якості керівника, який успішно реалізує нововведення, найчастіше відзначають:

- творчі особливості, які проявляються в його участі в дискусіях, науково-практичних конференціях тощо;
- організаторські здібності, які полягають в умінні захопити колег новою ідеєю, сформувати творчий колектив;

- готовність до професійного ризику, навіть якщо немає повної впевненості в успіху.

Наше дослідження дозволяє виділити такі *типи керівників по відношенню до нововведень*:

- консервативний (11%): орієнтується на звичні, багаторазово перевірені способи роботи;
- декларативний (24%): на словах виступає за будь-яке нововведення, але насправді реалізує тільки ті з них, які не викликають великих труднощів;
- невпевнений у собі (15%): боїться нововведень, не має власної точки зору, з однаковою легкістю приймає протилежні рішення;
- прогресивний (42%): постійно шукає нові шляхи досягнення цілей організації, має розвинуте почуття нового, передового;
- одержимий (4%): його «манією» є різноманітні зміни і перебудови, весь час щось змінює, не обтяжуючи себе глибоким попереднім розрахунком;
- інші типи (4%).

Отже, керівники можуть бути декількох типів, тому потрібна їх спеціальна підготовка до інновацій. Вироблення в них правильної позиції, відповідних якостей – важливе завдання науки і практики. Саме медіатор, знаючи особливості побудови моделі змін у колективі, може знівелювати усі «гострі кути», допомогти вирішити усі суперечності тощо.

***Характер інновацій залежить від низки ознак, головними з яких є:***

- види нововведень: матеріально-технічні, економічні, нормативно-правові; виховні, управлінські, кадрові (використання психодіагностики у професійному відборі і т. п.), психологічні (впровадження психологічної служби і т. д.). Багато нововведень є комплексними і зачіпають основні аспекти діяльності навчальних закладів;
- ступінь обов'язковості впровадження нового в практику (рекомендаційний чи обов'язковий, наказовий характер);
- хто ініціатор, суб'єкт нововведення;
- ступінь радикальності нововведення порівняно з існуючою практикою (чим радикальніші зміни, тим більший опір їм чиниться).

Фактори, що впливають на сприйняття нововведень, можна поділити на дві групи: об'єктивні, незалежні від співробітників, і суб'єктивні. До першої групи належать: закритість; ступінь регламентації; централізація управління; вік співробітників; період існування та ін. Друга група чинників пов'язана частіше за все з інноваційним потенціалом колективу.

Центром медіації ДНЗ «МВПУПІТ» виявлено *головну перешкоду щодо впровадження інновацій*, особливо психолого-педагогічних, – це надмірна регламентація діяльності. Часто психолого-педагогічні інновації широко не реалізуються на практиці, тому що вони не передбачені тим чи іншим наказом або інструкцією.

Наприклад, інколи в училищі для роботи з учнями з девіантною поведінкою використовується психолого-педагогічний аутотренінг, але його так і не було впроваджено в широку практику. І, навпаки, регламентована нормативними документами робота Штабу профілактики вважається формальним підходом до вирішення конфліктних ситуацій із сучасною молоддю. Отже, спостерігаємо значні труднощі в ході становлення і розвитку психологічної служби в ПТНЗ, і, на наш погляд, медіація – це саме той сучасний та креативний підхід, що дозволить зняти з порядку денного багато питань.

*Пропонуємо розглянути один з етапів, пов'язаний з виявленням проблемної ситуації та прийняттям рішення про впровадження у ПТНЗ нововведень. Сутність проблемної ситуації,*



щонароджує інновацію, – це невідповідність між поставленими цілями, завданнями, очікуваннями та реальним станом справ. Таким чином, її виявлення починається з усвідомлення суперечностей, розуміння того, що наявними силами, засобами і методами не можна досягти поставленої мети.

Для того щоб подолати опір нововведенню, можна використовувати такі прийоми психологічного впливу: запросити медіатора взяти участь у нараді, на якій буде підтримано ідею про нововведення; звернутися до вчених з проханням про роз'яснення колективу суті інновації та її практичної значущості; повторно (неодноразово) запропонувати нововведення у зміненому вигляді; уявити нововведення як варіант ідей або вказівок керівника; заручитися підтримкою нововведення у авторитетних співробітників; спробувати вплинути на керівника за допомогою авторитетних для нього осіб.

*Наступний етап пов'язаний з інформуванням колективу про заплановані до впровадження нововведення, активізації його мотиваційної сфери, і тут також допомога медіатора не буде зайвою.*

Важливими формами профілактики психологічних бар'єрів до нововведень є розвиток комунікативних якостей, творчого мислення за допомогою соціально-психологічних тренінгів, ділових ігор. Їхня суть полягає у програванні конкретних ситуацій або аналізі труднощів, які можуть виникнути при впровадженні нововведення, формуванні в учасників позитивної мотивації до інновацій.

На стадії безпосереднього впровадження нововведень важливо вибрати науково обґрунтовану стратегію – розтягнуту на тривалий період або швидко, радикальну.

Управління інноваційним процесом передбачає його контроль і корекцію. Контроль покладається на керівника і робочу комісію. При виявленні відхилень від програми інновацій аналізуються причини їх появи, вносяться необхідні корективи або в організацію управління цим процесом, або в професійно-психологічну підготовку співробітників, або в окремі елементи нововведення.

Таким чином, виходячи з аналізу проведеної в ДНЗ «МВПУПІТ» роботи, можна дійти висновку, що створення ВПТНЗ ефективного центру медіації забезпечить належні умови та позитивну динаміку будь-яких інноваційних змін.

## 6.6. Досягнення і труднощі впровадження медіації в громаді

Пропонуємо модель впровадження медіації в громаді на прикладі Новопокровського району Луганської області, Україна.

У районі мешкає близько 32 тисяч осіб у 35 населених пунктах. До складу району входять 2 селищні ради (з них одну об'єднано в 2015 році) та 15 сільських рад. З весни 2014 року до району додатково прибули на постійне місце проживання близько 6,5 тисяч внутрішньо переміщених осіб (що склало майже 20% від населення приймаючої громади).

### Основні етапи впровадження медіації в громаді:

1. Внутрішня мотивація медіатора.
2. Інформаційна кампанія.
3. Пошук партнерів для впровадження медіації.
4. Пошук ресурсів для реалізації проекту.
5. Розробка плану проведення заходів.
6. Реалізація проекту.
7. Підбиття підсумків.
8. Подальша робота з тематики миробудування.

Медіація в громадах показала себе як дієвий інструмент для миробудування, що користується значним попитом.



**Внутрішня мотивація медіатора**

*Основні досягнення:*

- Базові знання та навички.
- Підтримка колег по медіації.
- Додаткова література.
- Зацікавленість темами медіації, конфлікту.
- Інноваційний підхід для роботи в громаді.
- Медіація – це новітній інструмент для роботи з конфліктом.
- Безумовний позитивний вплив на особистість медіатора («внутрішній дзен»).
- Розуміння того, що миробудування починається з кожного.

*Основні труднощі:*

- Страх: чи зможу?
- Нерозуміння партнерів, колег.
- Поєднання з основною роботою.
- Власні проєкції та шаблони дій при конфліктах (як психолог, як соцпрацівник, як керівник закладу).
- Новий підхід у баченні конфлікту.

**Інформаційна кампанія**

*Основні досягнення:*

- Застосування інтернет-ресурсів.
- Щомісячні супервізійні наради психологів усіх навчальних закладів району з висвітленням ходу впровадження медіації в районі.
- Інформаційні листи партнерам про впровадження проєкту на території району.
- Повідомлення про медіацію під час проведення групових заходів поза проєктом.
- Рекламна продукція (краватка медіатора, браслети, буклети, книги, календарі, плакати, сумка, облаштований кабінет тощо).
- Співпраця з громадськими організаціями.

*Основні труднощі:*

- Обмежена можливість розміщення інформації в місцевих газетах.
- Обмежена кількість рекламної продукції (краватка медіатора, браслети, буклети, книги, календарі, плакати, сумка тощо).

**Пошук партнерів**

*Основні досягнення:*

- Майданчиком для успішного впровадження медіації в районі стали сільські бібліотеки (сьогодні це єдині інформаційні центри в селі; бібліотеки поєднані в єдину скайп-систему «Бібліоміст»; при кожній бібліотеці функціонує «піар-офіс»; бібліотечна система досить гнучка, мобільна і «з жагою» запроваджує новітні технології).

*Основні труднощі:*

- Слабке розуміння потреби в медіації серед працівників освітньої галузі.
- Непохитна позиція завідувача відділу освіти, його заступників та деяких директорів шкіл.

### **Пошук ресурсів**

*Основні досягнення:*

- Центри соціальних служб працюють з сім'ями, дітьми та молоддю, які опинилися в складних життєвих обставинах, а тому потреби шукати клієнтів немає.
- Медіація – це потужний інструмент для роботи з клієнтами ЦСССДМ, і при здійсненні соціального супроводу можна досягти позитивного результату щодо соціального оточення дитини та її сім'ї.
- Залучення громадських організацій, які надають продовольчу або іншу допомогу ВПО для інформаційної підтримки щодо впровадження медіації.
- Надійні організації-партнери центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

*Основні труднощі:*

- «Один в полі» – таки ж воїн!
- Велика географічна протяжність району.
- Медіація в громадах успішно відбувалась у суботу і неділю (для медіатора та мешканців громад це вихідний день, для бібліотекаря чи працівників ГО – це звичайний трудовий день).

### **Розробка плану заходів впровадження медіації**

*Основні досягнення:*

- План все ж таки був!
- Наприкінці проекту сформувався «кістяк» групового заходу з елементами тренінгу, який дуже вдало сприймався аудиторією в громадах.
- Поєднання в єдиному заході медіації й фасилітації.

*Основні труднощі:*

- Дотримуватися наміченого плану було дуже важко, адже можливостей для проведення медіаційних заходів було безліч: надійшла інформація про конфлікт, рейд соцслужб у конкретну громаду тощо.
- На середньому етапі впровадження проекту почали активно запрошувати на загальношкільні батьківські збори, а це від 70 до 150 учасників.

### **Реалізація проекту**

*Основні досягнення:*

- Проект реалізовано!
- Медіація в громадах показала себе як дієвий інструмент для миробудування, що користується значним попитом.
- Коло – це інтимно-особистістне магічне поле з власних почуттів учасників (так реагують ВПО), це інструмент, який став унікальною методикою самопомоги в групах ВПО.

*Основні труднощі:*

- Попит на медіаційні заходи більший, ніж можливості одного медіатора на Новопсковський район.

**Підбиття підсумків**

- Медіація – це розвиток: і насамперед медіатора як особистості, адже з’явився певний внутрішній спокій, сформувався чіткий алгоритм структури конфлікту, способів його вирішення та внутрішньої мотивації.
- Для центрів соціальних служб у їхній соціальній роботі з сім’ями, дітьми та молоддю такий інструмент, як медіація, є потужним ресурсом при здійсненні соціального супроводу, консультування чи групової роботи в громадах.
- У цей складний для нашого регіону і країни загалом час вкрай необхідно запустити процес миробудування. І соціальні працівники ЦСССДМ змогли б надавати послуги медіації в громадах на високому рівні. Адже саме центри соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді є єдиними державними установами, які надають нематеріальну допомогу мешканцям сільських громад.
- Для більш якісного процесу миробудування в деяких громадах було проведено експеримент поєднання медіації з фасилітацією. Ефективність опанування учасниками заходу навичок мирного врегулювання конфліктів значно зростає.

**Рекомендації:**

1. Продовжувати впровадження медіації на території України.
2. Вивчити можливість поєднання медіації та фасилітації при роботі в громадах: проведення інформаційного заходу про переваги медіації як індивідуального підходу при вирішенні конфлікту + приклад групового підходу фасилітації для вирішення конфліктної ситуації в громаді.
3. Впроваджувати новітні технології можна двома способами: «знизу вгору: ↑» або «згори вниз: ↓». Спосіб «знизу вгору» дуже вдало впроваджують центри соціальних служб, а от для освітньої галузі краще підійде спосіб «згори вниз». Проте в якому б напрямі не впроваджувалася медіація, головне, що процес миробудування розпочато.

### 6.7. 3 досвіду впровадження медіації в загальноосвітньому навчальному закладі, інтернатному навчальному закладі, центрі дитячої та юнацької творчості

#### *Впровадження медіації та відновних практик у навчально-виховний процес КЗ «Маріупольська загальноосвітня школа І–ІІІ ступенів № 10 Маріупольської міської ради Донецької області»*

Зьома Н.О.,  
Директор Комунального закладу  
«Маріупольська загальноосвітня школа  
І–ІІІ ступенів № 10 Маріупольської міської ради  
Донецької області», медіатор

Проект «Медіація як спосіб вирішення конфліктів» у ЗОШ № 10 почав працювати з листопада 2015 року і впроваджувався в три етапи (Рис. 20).



**Рисунок 20. Етапи впровадження проекту**

На I етапі було проведено презентаційні зустрічі «Медіація як спосіб вирішення конфліктів» для всіх учасників навчально-виховного процесу:

- семінари-презентації для педагогічних працівників;
- тренінги для класних керівників;
- семінари, конференції для батьківської громадськості;
- інформаційні презентації для центру учнівського самоврядування ЗОШ № 10 «Лідер».

*Мета інформаційних презентацій:*

- підвищення рівня обізнаності дітей та учнівської молоді, педагогічних працівників та батьківської громадськості щодо можливостей вирішення конфліктів через медіацію;
- створення умов для забезпечення спільних дій у напрямі поширення інформації про можливості розв'язання конфліктів;
- формування чіткого уявлення про особливості організації та здійснення профілактичної роботи в навчально-виховних закладах у конфліктний та постконфліктний період з урахуванням уже наявного в них життєвого досвіду.

Формування життєвих навичок щодо вирішення конфліктів через медіацію має надзвичайно велике значення для становлення особистості. Школярі засвоюють соціальні норми, опановують правила конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.

Таким чином, вивчення способів подолання конфліктів в учнівському середовищі на засадах відновних практик матиме найбільш ефективний вплив на поведінку, коли застосовуватиметься як елемент комплексного підходу з багатьма стратегіями. Більш переконливі та тривалі результати можна отримати, коли таке навчання узгоджується між школою і громадою та ін.

### Запровадження студій порозуміння в СЗШ № 6 м.Сєвєродонецька

*Демчук С.В.,  
заступник директора  
з навчально-виховної роботи СЗШ № 6,  
м.Сєвєродонецьк Луганської області,  
медіатор*

Упровадження медіації в практику школи дає можливість здійснити суттєві зміни в шкільній атмосфері, у вирішенні конфліктів серед однолітків шляхом співробітництва, а не суперництва. У цьому випадку **педагог бере на себе роль миротворця, обирає демократичний стиль спілкування не тільки з колегами, а й з учнями та їхніми батьками, виступає медіатором**. Необхідно розуміти, що впровадження медіації – це довготривалий процес, який краще розпочати з відкриття кабінету медіатора, а закінчити Шкільними службами порозуміння (ШСП). Така служба складається з учнів-медіаторів, педагога/гів-медіаторів і приходить на допомогу всім учасникам навчально-виховного процесу, навчає їх розв'язувати конфлікти мирним шляхом. Доцільно використовувати в роботі відновні практики: медіацію однолітків, Коло прийняття рішень, Коло примирення тощо.

Упровадження медіації в практику школи дає можливість здійснити суттєві зміни в шкільній атмосфері, у вирішенні конфліктів серед однолітків шляхом співробітництва, а не суперництва.

Та все ж на цьому шляху можуть виникнути перешкоди, адже для створення ШСП необхідно мати в навчальному закладі професійного медіатора, який міг би провести навчання шкільних медіаторів, узяти на себе ініціативу щодо створення такої служби.

Крім проведення власне медіаційних зустрічей та Кіл, пропонуємо започаткувати в закладі своєрідні **студії порозуміння** – організацію та проведення з учнями тренінгових занять, майстер-класів, творчих студій для опанування ними культури вирішення конфліктів мирним шляхом. Це допоможе шкільному медіатору організувати постійний процес формування в учнів навичок безконфліктної поведінки, а також розпочати відбір та підготовку майбутніх медіаторів-старшокласників.

#### Приблизний перелік студій порозуміння

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

Отже, основною формою проведення студій є заняття з елементами тренінгу: це допомагає сформувати команду однодумців, розвинути комунікативні навички, окреслити підхід до вміння розв'язувати конфлікти. Майстер-класи дозволяють осмислити життєвий досвід старшокласників,

звернути особливу увагу на взаємне навчання через практику. А реалізація міні-проектів – це досвід впровадження соціальних проектів, спрямованих на розвиток громади, добросусідства.

**Бути чи не бути шкільний медіації? Так, бути. Медіація – це процес взаємодії медіатора, адміністрації школи, колег-педагогів, учнів, батьків на шляху миробудування.**

***Запровадження медіації в Білозерському центрі дитячої та юнацької творчості»***

*Діброва Л.В.,  
психолог Білозерського ЦТДЮ,  
Херсонська область, медіатор*

Роботу з запровадження медіації було розпочато з тренінгів для педагогів та дітей, на яких головною метою стала допомога керівникам гуртків у подоланні труднощів вирішення конфліктних ситуацій серед вихованців гуртків. Аналогічний тренінг було проведено для педагогів шкіл району, які щоденно стикаються з різними конфліктними ситуаціями серед учнівської молоді. На тренінгах педагоги та діти навчались долати труднощі у вирішенні конфліктних ситуацій.

Аналіз роботи на тренінгах засвідчив, що дуже необхідним є проведення Кіл для дітей підліткового віку, тому що:

- по-перше, це гарний спосіб реклами медіації;
- по-друге, Коло дає змогу навчитись висловлювати свої думки, почуття та слухати одне одного;
- по-третє, Коло охоплює велику кількість дітей різних груп (особливістю позашкільного закладу є маленькі групи – по 15 осіб).

Після участі в таких Колох гуртківці почали все частіше звертатись до медіатора не лише для розв'язання конфліктних ситуацій, а й для детальнішого вивчення його роботи. Протягом канікул значно збільшилась кількість звернень гуртківців для проведення медіаційних зустрічей.

Основним досягненням цього етапу є те, що гуртківці стали більш відкритими для спілкування, почали використовувати нові способи комунікації на засадах більш толерантного ставлення один до одного.

Наступним кроком була діяльність у напрямі більш широкого інформаційного забезпечення запровадження медіації через засоби масової інформації та виступи для громади. Основним досягненням цього періоду стало те, що про медіацію як інструмент миробудування в суспільстві дізнались широкі верстви населення в нашому районі. Старшокласники-гуртківці нашого закладу висловили бажання опанувати медіацію більш глибоко.

Однією з перешкод у роботі був певний скептицизм з боку педагогів, але після проведення тренінгових заходів атмосфера співпраці з ними значно покращилась.

Найбільшим успіхом запровадження медіації в закладі стало зменшення конфліктності.

### *Особливості впровадження медіації в інтернатному закладі*

*Козунова Ю.Є.,  
соціальний педагог Торецької  
ЗОШ-інтернату, Донецька  
область, медіатор*

Вже 55 років у місті Торецьку (колишній Дзержинськ) існує загальноосвітня школа-інтернат I–III ступенів. У цьому закладі навчаються діти різноманітних соціальних груп: 22 дитини – сироти та позбавлені батьківського піклування, 21 дитина з сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах; 42 дитини з багатодітних родин; 11 дітей з малозабезпечених сімей; 77 дітей матерів-одиначок. Більшість учнів виховується в неповних сім'ях.

В силу таких життєвих обставин інтернат стає другою родиною для багатьох дітей, батьки яких не повною мірою виконують батьківські обов'язки, не дають дітям духовного тепла та фізичної турботи. Найчастіше вирішення багатьох важливих життєвих питань здійснюють вихователі та адміністрація школи.

Школа-інтернат має специфічний розклад роботи. Діти впродовж робочого тижня перебувають у школі з ранку до вечора, а деякі – цілодобово. Навчальні заняття проводять вчителі, самопідготовку в другій половині дня – вихователі.

Той факт, що діти майже увесь час проводять у школі, має свої позитивні й негативні аспекти.

До негативних аспектів можна віднести виникнення конфліктних ситуацій як усередині учнівських колективів, так і між учнями та педагогами, батьками та педагогами, дітьми та батьками (щодо конфліктів між дітьми та батьками діти звертаються дуже рідко, батьки – частіше). Тому велика роль відводиться медіаторові.

У нашому навчальному закладі механізм перенаправлення конфлікту до медіатора має таку схему: вчитель – вихователь – адміністрація – вихователь – медіатор.

На жаль, тенденцією залишається ще недостатня довіра до медіації. Більшість вихователів вирішують конфліктні ситуації самостійно, частіше – з залученням адміністрації, практичного психолога, соціального педагога.

При проведенні тематичного Кола серед вихователів обговорювалися шляхи вирішення конфліктів у класних колективах.

Проблематична сторона у впровадженні відновних практик – це робота з батьками. Дуже рідко батьки відвідують школу, вихователі частіше спілкуються з ними в телефонному режимі або під час відвідування за місцем проживання.

Ефективність впровадження медіації та інших відновних практик залежить від часу та обсягу наданої інформації, інформованості педагогічного складу, учнів, батьків, інших працівників школи. Важливими аспектами ефективного впровадження є систематичність, зацікавленість, активність учасників навчального процесу, особливо адміністрації.





## РОЗДІЛ 7.

# **Навчальна програма та спецкурс для підвищення кваліфікації педагогічних працівників з проблеми «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні»\***

*За загальною науковою редакцією:*

Левченко Катерини Борисівни  
Панка Віталія Григоровича

*Укладачі:*

Андрєєнкова Вероніка Леонідівна  
Дацко Оксана Віталіївна  
Лунченко Надія Вікторівна  
Мараховська Тетяна Андріївна

\* Електронний варіант програми розміщено на диску до даного посібника

## Інформація про авторів

<b>Левченко Катерина Борисівна</b>	доктор юридичних наук, професор, кандидат філософських наук, президент ГО «Ла Страда – Україна»
<b>Панок Віталій Григорович</b>	доктор психологічних наук, професор, директор Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи НАПН України
<b>Андрєєнкова Вероніка Леонідівна</b>	директор департаменту профілактики, освіти та медіації ГО «Ла Страда – Україна»
<b>Дацко Оксана Віталіївна</b>	соціальний педагог Жмеринського навчально-виховного комплексу «Загальноосвітня школа I–III ступенів – гімназія», медіатор
<b>Лунченко Надія Вікторівна</b>	науковий співробітник Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи НАПН України
<b>Мараховська Тетяна Андріївна</b>	практичний психолог Житомирського міського ліцею при Житомирському державному технологічному університеті, медіатор

### Пояснювальна записка

Україна переживає глибоку конфліктну ситуацію, зумовлену насамперед зовнішніми факторами, але не позбавлену і внутрішніх суперечностей. Сьогоднішній стан описується термінами «воєнна агресія», «анексія частини території», «воєнні дії», «окупація частини території країни», «терористична діяльність військових формувань». Конфліктна ситуація в країні поглиблюється соціально-економічною кризою, необхідністю термінового реформування багатьох сфер соціального та економічного життя, ідеологічними коливаннями еліти і частини населення, інформаційною війною тощо.

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

Уміння розв'язувати конфлікти ненасильницьким шляхом є дуже важливим для суспільства, для миробудування. А для цього необхідно опановувати навички розв'язання конфліктів.

Миробудування – це складний і тривалий процес. Він починається не з закінченням війни, а набагато раніше і продовжується після підписання мирної угоди. Прагнучи миру, необхідно робити все можливе для його встановлення, в тому числі через активізацію потенціалу жінок – вчителів, соціальних працівників, педагогів. Важливим є формування у педагогічних працівників спеціальної професійної підготовки для побудови конструктивних безконфліктних відносин. Миробудування потрібно вивчати. Основою миробудування, розв'язання конфлікту є діалог, а ефективним інструментом – медіація.

Актуальною стає особа медіатора – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

Медіаційна компетентність необхідна у професійній діяльності вчителів, вихователів, практичних психологів, соціальних педагогів тощо.

За результатами всеукраїнського опитування «Молодь і протиправна поведінка», проведеного Українським НМЦ практичної психології і соціальної роботи у вересні–грудні 2015 року, 39% учнів та студентів підтвердили зростання кількості правопорушень і злочинів серед неповнолітніх через ненависть за територіальною належністю, 38% – не визначилися з цього питання. Проблема конфліктів в учнівських колективах набула загострення у зв'язку з загальним емоційним напруженням у суспільстві та недостатньою кількістю підготовлених медіаторів (посередників) серед учнів. Відповіді на запитання: «Як часто у Вашому класі виникають конфлікти між різними учасниками навчально-виховного процесу?» – розподілились так: щодо конфліктів «учень–учень» 10% відповіли «Так, часто», 39% – «Інколи», 30% – «Рідко»; у взаємостосунках «учень–педагог»: 6% відповіли «Так, часто», 27% – «Інколи», 28% – «Рідко». Загострення соціально-політичної ситуації у зв'язку з воєнними подіями на Сході України сформувало нові виклики перед педагогічними працівниками. Одним з таких завдань є профілактика конфліктів, що виникають на ґрунті ненависті, ворожнечі, упередження, дискримінації за територіальною ознакою. Наведені дані вказують на необхідність розробки і впровадження програм відновного правосуддя та медіаційних практик. Відсутність медіаторів з вирішення конфліктів відображає розподіл відповідей респондентів на запитання про роль посередника в умовах навчального закладу: учні вказали, що в умовах конфлікту звернуться по допомогу насамперед до класного керівника (36%), психолога (18%), інших учнів (17%),

заступника директора з виховної роботи (11%), директора (10%), соціального педагога (6%), батьків (1,8%), інших осіб (0,2%).

Позитивні результати посередництва в конфліктах можуть забезпечити фахівці зі спеціальною професійною підготовкою. Оскільки вищі навчальні заклади не встигають реагувати на потреби часу, таких спеціалістів сьогодні бракує. У зв'язку з цим автори розробили навчальну програму та спецкурс для підвищення кваліфікації педагогічних працівників з проблеми **«Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні»**.

Під час підготовки програми використано напрацювання вітчизняних авторів, які присвятили свою наукову діяльність медіації та вирішенню конфліктів мирним шляхом: Н. Гайдук, А. Гірника, Н. Гришиної, В. Замніуса, В. Землянської, Р.Ковалю та інших. За основу взято методології видатних зарубіжних конфліктологів Йогана Гальтунга, Христофа Бесемера.

Навчальна програма освітньої діяльності та спецкурс розроблено з **метою** забезпечення розвитку професійної компетентності педагогічних працівників та підготовки їх як медіаторів для системи освіти шляхом імплементації кращих європейських та світових стандартів медіації; формування навичок надання послуг медіації на професійних засадах, поширення практики мирного вирішення спорів ненасильницькими методами для миробудування, профілактики та розв'язання конфліктів у навчальному середовищі, в групах та громадах, які постраждали від конфлікту.

#### **Завдання:**

- надати базові знання з конфліктології, миробудування та медіації;
- ознайомити слухачів з цінностями та принципами медіації як інструменту вирішення конфліктів, що базується на врахуванні інтересів сторін;
- відпрацювати навички ведення процедури медіації;
- ознайомити з найкращими практиками впровадження шкільної медіації в навчальних закладах України;
- сформувати розуміння поняття та видів ґендерно зумовленого насильства;
- сформувати розуміння важливості участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні.

Організація підвищення кваліфікації педагогічних працівників з проблеми «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні» передбачає дотримання принципів доступності, варіативності, новизни, зворотного зв'язку, науковості, врахування інтересів слухачів.

Основними підходами до організації підвищення кваліфікації педагогів є функціональний, особистісний та диференційований.

Функціональний підхід включає такі основні компоненти: мотиваційний – врахування і формування системи мотивів, що відповідають меті й завданням діяльності педагогічного працівника в сучасній соціально-політичній ситуації, соціальним запитам; когнітивний – актуалізація і розширення сукупності знань, необхідних для розв'язання завдань; операційний – забезпечення подальшого розвитку професійних умінь та навичок практичного розв'язання вказаних завдань.

Особистісний підхід полягає у визнанні особистісних якостей педагога, а також забезпеченні можливостей розвитку тих його рис, які визначають ставлення до предмету діяльності, до інших учасників навчально-виховного процесу, самого себе, суспільства.

Диференційований підхід до підвищення кваліфікації педагогів полягає у врахуванні інтересів та потреб слухачів залежно від посади, яку обіймає педагогічний працівник.

### Нормативно-правова база

Національний план дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2020 року;

Національна стратегія у сфері прав людини;

резолюція Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека»;

наказ Міністерства соціальної політики України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 19.08.2014 р. № 564/836/945/577 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або загрози його вчинення» (zareestrovaniy u Ministerstvi yustitsii Ukraini 10.09.2014 p. za № 1105/25882);

лист Міністерства освіти і науки України від 28.10.2014 р. № 1/9-557 «Методичні рекомендації щодо взаємодії педагогічних працівників у навчальних закладах та взаємодії з іншими органами і службами щодо захисту прав дітей»;

лист Міністерства освіти і науки України від 17.11.2014 р. № 1/9-596 «Про сприяння впровадженню заходів щодо соціально-педагогічної та психологічної роботи з дітьми, які мають високий рівень стресу»;

лист Міністерства освіти і науки України від 23.07.2015 р. № 1/9-347 «Про забезпечення фахівцями та пріоритетні напрями діяльності психологічної служби системи освіти у 2015/2016 навчальному році»;

лист Міністерства освіти і науки України від 16.08.2015 р. № 3/3-9-584-15 «Про участь педагогічних працівників навчальних закладів у конкурсі медіаторів щодо розв'язання конфліктів серед школярів».

### Структура програми

Навчальна програма з проблеми **«Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні»** розрахована на 108 годин за очною формою навчання. Структура навчальної програми є модульною і відповідає структурі типових навчальних планів підвищення кваліфікації керівних та педагогічних кадрів ЦППО, розкриває їхній зміст і складається з модулів:

Назва модуля	Кількість годин		
	разом	аудиторних	самостійна робота
Соціально-гуманітарний	22	14	8
Професійний	30	20	10
Фаховий	56	38	18
Діагностико-аналітичний	12	12	—

Навчальні модулі складаються з системи змістових модулів, укладених відповідно до інваріантної та варіативної складових навчального плану. Змістові модулі складаються з програмових тем, об'єднаних за ознакою відповідності змісту, навчальній меті, завданням модуля, і мають наскрізну нумерацію в межах всієї програми.

Аудиторна робота передбачає виконання навчального навантаження в обсязі 84 години, самостійна – 36 годин. Програмою передбачено здійснення поточного і підсумкового контролю та самоконтролю засвоєння слухачами матеріалу навчальних модулів. Комплексне діагностування навчальних досягнень слухачів здійснюється під час реалізації діагностико-аналітичного модуля.

**Програма спецкурсу** розрахована на 24 години, з них: 18 – аудиторні, 6 – самостійна робота слухачів за очною формою навчання.

Тематику лекційних, семінарських і практичних занять розроблено відповідно до проблеми курсів та за результатами діагностико-прогностичних досліджень.

Теоретичні заняття спрямовані на вдосконалення професійних знань слухачів і можуть проводитись у формі лекції (проблемно-оглядової, лекції-бесіди, лекції-диспуту, лекції з елементами рольової гри), семінарських занять, конференцій, «круглих столів», диспутів, дискусій тощо. Організація практичної частини та методика розкриття тем співзвучні сучасним потребам навчальних закладів та педагогічних працівників.

Практичні заняття можуть проводитись у формі ділових та рольових ігор, вправ на формування практичних навичок, вирішення проблемних та конфліктних ситуацій, навчальних тренінгів, роботи з діагностичним матеріалом, захисту творчих робіт, авторських (індивідуальних чи колективних) проєктів, конструювання ситуацій, розробки цільових проєктів та профілактичних програм тощо.

Самостійна робота слухача є основним засобом опанування навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Навчальний час, відведений для самостійної роботи, регламентується робочим навчальним планом. Зміст самостійної роботи слухача визначається навчальною програмою, методичними матеріалами, завданнями та вказівками викладача.

Слухачами навчальної програми та спецкурсу для підвищення кваліфікації з проблеми **«Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні»** можуть бути практичні психологи, соціальні педагоги, класні керівники, педагоги-організатори, заступники директора з виховної роботи та інші.

Викладачами професійного та фахового модулів вищезгаданого курсу та спецкурсу можуть бути педагогічні й науково-педагогічні працівники, які попередньо пройшли відповідне навчання та мають підтвердні документи (свідоцтва, сертифікати, дипломи тощо). Заняття з фахового модуля можуть викладати спеціалісти, які застосовують відновні практики (медіації, Кола) у своїй роботі.

### **Компетентності, набуті педагогічним працівником після опанування теоретичного і практичного матеріалу курсу**

Після опанування теоретичного і практичного матеріалу курсу з питань базових навичок медіатора слухачі, які навчаються, повинні:

ЗНАТИ:

- державну політику щодо миробудування;
- нормативно-правові акти щодо застосування медіації в загальноосвітніх навчальних закладах;
- поняття та види ґендерно зумовленого насильства;
- визначення груп, особливо дітей, вразливих до потрапляння в ситуацію насильства;
- методологію профілактики конфліктів у навчальних закладах;
- методологічні аспекти застосування медіації та відновних практик у навчальних закладах;

- базові поняття конфліктології;
- етапи вирішення конфліктів;
- принципи, засоби, методи збору, систематизації, узагальнення і використання інформації під час медіаційних зустрічей;
- особливості відновлювальної комунікації;
- принципи медіації;
- етапи проведення медіації;
- організаційно-методичні та психолого-педагогічні аспекти формування розуміння поняття та практики миробудування;
- сутність політичних, правових, патріотичних, моральних, релігійних, естетичних поглядів сучасної молоді тощо.

**ВМІТИ:**

- визначати види ґендерно зумовленого насильства;
- вирішувати конфлікти мирним шляхом;
- дотримуватися принципів миробудування;
- проводити профілактичну роботу щодо виникнення конфліктів у навчальному закладі;
- проводити медіації;
- проводити Кола;
- дотримуватися етичних норм, поважати права сторін конфлікту, створювати можливості для пошуку компромісу;
- бути неупередженими та об'єктивними при проведенні медіації, дотримуватися принципів медіації;
- забезпечувати дотримання основних прав сторін при проведенні медіації;
- володіти ефективними комунікативними навичками, необхідними для ефективного проведення медіації;
- надавати будь-які консультації та пояснення сторонам для пошуку взаємоприйнятного рішення;
- зберігати конфіденційність інформації, отриманої під час медіації;
- відмовитися від здійснення медіації, якщо наявні обставини не дозволяють її проводити об'єктивно по відношенню до сторін або у випадку, коли конфлікт не може бути врегульовано за допомогою медіації;
- проводити попередню формальну оцінку ризиків, управляти будь-якими встановленими ризиками під час процесу медіації тощо.

Педагогічний працівник повинен також постійно підвищувати через систему тренінгів, семінарів, ігор, занять, курсів, стажувань, інших форм навчання теоретичні та практичні знання з відновних практик та миробудування; ставитися до людей чесно, не дискримінуючи їх за статевими, віковими, етнічними, культурними ознаками, віросповіданням, ознаками відсутності/наявності інвалідності, фактом скоєння злочину, демонструючи повагу до всіх учасників, їхніх переконань та думок.

**Навчальний план**  
**курсів підвищення кваліфікації педагогічних працівників з проблеми**  
**«Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей**  
**у вирішенні конфліктів та миробудуванні»**

Очна форма організації навчання

(загальна підготовка – 120 год.)

	№	Зміст навчального модуля	Кількість годин					
			аудиторних				самостійна робота	загальний обсяг
			усього	лекції	семінарські	практичні		
	I	Соціально-гуманітарний модуль						
інваріантна	1.1.	Філософські основи сучасної освіти	2	2			8	16
	1.2.	Нормативно-правове забезпечення освіти та охорони дитинства	2	2				
	1.3.	Інформаційні та телекомунікаційні технології в освіті	4	2		2		
варіативна		Спецкурси за вибором	6			6		
		Усього	14	6		8	8	22
	II	Професійний модуль						
інваріантна	2.1.	Миробудування. Роль педагогів	4	2		2	2	6
	2.2.	Основи конфліктології	6	2		4	4	10
	2.3.	Запобігання гендерно зумовленому насильству та жорсткому поведженню з дітьми	4	2	2		4	8
варіативна		Спецкурси за вибором	6			6		6
		Усього	22	6	2	12	10	30
	III	Фаховий модуль						
інваріантна	3.1.	Відновні практики	4	2		2	4	8
	3.2.	Компетенції медіатора	6		2	4	4	10
	3.3.	Технологія використання відновних практик у навчальному закладі	18		2	16	6	24
	3.4.	Медіація в навчальному закладі	4	2	2		4	8
варіативна		Спецкурси за вибором	6			6		6
		Усього	38	4	6	28	18	56



	IV	Діагностико-аналітичний модуль						
інваріантна	4.1.	Установче заняття	2	2				12
	4.2.	Вхідне діагностування	2			2		
	4.3.	Науково-практична конференція	2			2		
	4.4.	Захист авторських і колективних проєктів	2			2		
	4.5.	Кваліфікаційний екзамен	2			2		
	4.6.	Вихідне діагностування	2			2		
		<b>Усього</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>		<b>12</b>
		<b>РАЗОМ</b>	<b>84</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>58</b>	<b>36</b>	<b>120</b>

## Навчально-тематичний план

курсів підвищення кваліфікації педагогічних працівників з проблеми «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні»

Очна форма організації навчання

(120 годин: 84 – аудиторні, 36 – самостійна робота слухачів)

	№	Назва дисципліни	Кількість годин					
			аудиторних				самостійна робота	загальний обсяг
			усього	лекції	семінарські	практичні		
	I	Соціально-гуманітарний модуль						
інваріантна	1.1.	Філософські основи сучасної освіти	2	2			8	16
	1.2.	Нормативно-правове забезпечення освіти та охорони дитинства. Права дитини	2	2				
	1.3.	Інформаційні та телекомунікаційні технології в освіті	4	2		2		
варіативна		Спецкурси за вибором 1.Медійна та інформаційна грамотність педагогів. 2.Профілактика конфліктів у соціальних мережах. 3.Захист прав дитини.	6			6		
		Усього	14	6		8	8	22

	№	Назва дисципліни	Кількість годин					
			аудиторних				самостійна робота	загальний обсяг
			усього	лекції	семінарські	практичні		
	II	Професійний модуль						
інваріантна	2.1.	Миробудування. Роль педагогів	4	2		2	2	6
	2.1.1.	Поняття миробудування. Роль жінок у миробудуванні	2	2				
	2.1.2.	Роль педагогів у миробудуванні	2			2		
	2.2.	Основи конфліктології	6	2		4	4	10
	2.2.1.	Поняття та структура конфлікту. Причини конфлікту. Особливості поведінки учасників під час конфлікту	2	2				
	2.2.2.	Вирішення конфлікту. Підходи до вирішення конфлікту. Етапи вирішення конфлікту	2			2		
	2.2.3.	Конфлікти в навчальних закладах. Карта конфліктів у навчальному середовищі Шляхи вирішення конфліктів у навчальному середовищі	2			2		
	2.3.	Запобігання гендерно зумовленому насильству та жорстокому поводженню з дітьми	4	2	2		4	8
	2.3.1.	Поняття гендерно зумовленого насильства. Міжнародне та українське законодавство. Види насильства. Причини насильства	2	2				
	2.3.2.	Насильство в сім'ї. Жорстоке поводження з дитиною. Відповідальність за скоєння насильства в сім'ї. Наслідки гендерного насильства	2		2			
варіативна		Спецкурси за вибором 1.Миробудування та гендерні аспекти безпеки. Роль педагогічних працівників 2. Конфліктологічна компетентність педагога. 3. Запобігання насильству над дітьми.	6			6		6
		Усього	20	6	2	12	10	30

	№	Назва дисципліни	Кількість годин					
			аудиторних				самостійна робота	загальний обсяг
			усього	лекції	семінарські	практичні		
	III	Фаховий модуль						
інваріантна	3.1.	Відновні практики	4	2		2	4	8
	3.1.1.	Відновні практики: соціально-педагогічний потенціал	2	2				
	3.1.2.	Медіація як соціально значущий інститут. Медіація як альтернатива судовій процедури. Принципи медіації	2			2		
	3.2.	Компетенції медіатора	6		2	4	4	10
	3.2.1.	Етичні засади діяльності медіатора. Формування стресостійкості медіатора	2		2			
	3.2.2.	Комунікативні навички медіатора	4			4		
	3.3.	Технологія використання відновних практик у навчальному закладі	18		2	16	6	24
	3.3.1.	Етапи медіації. Основні фази роботи медіатора на індивідуальній зустрічі зі стороною та на зустрічі зі сторонами. Вступне слово медіатора	4		2	2		
	3.3.2.	Практика медіації	10			10		
	3.3.3.	Техніка Кола	4			4		
	3.4.	Медіація в навчальному закладі	4	2	2		4	8
	3.4.1.	Організаційні засади медіації у навчальному закладі	2	2				
	3.4.2.	Методичне забезпечення впровадження медіації	2		2			
варіативна		Спецкурси за вибором 1.Відновлювальна комунікація. Вироблення навичок безконфліктного спілкування. 2.Формування стресостійкості медіатора. 3. Профілактика конфліктів в навчальних закладах	6			6		6
		Усього	38	4	6	28	18	56

	№	Назва дисципліни	Кількість годин					
			аудиторних				самостійна робота	загальний обсяг
			усього	лекції	семінарські	практичні		
	IV	Діагностико-аналітичний модуль						
інваріантна	4.1.	Установче заняття	2	2				12
	4.2.	Вхідне діагностування	2			2		
	4.3.	Науково-практична конференція	2			2		
	4.4.	Захист авторських і колективних проєктів	2			2		
	4.5.	Кваліфікаційний екзамен	2			2		
	4.6.	Вихідне діагностування	2			2		
		Усього	12	2	0	10		12
		РАЗОМ	84	18	8	58	36	120

#### Навчально-тематичний план спецкурсу

##### «Базові навички медіатора в навчальному закладі»

Очна форма організації навчання

(24 години: 18 – аудиторні, 6 – самостійна робота слухачів)

№	Назва теми	Форма заняття, кількість годин			
		лекції	практичні заняття	самостійна робота	разом
1.	Основи конфліктології	2	2	2	<b>6</b>
2.	Відновні практики		2		<b>2</b>
3.	Компетенції медіатора		2	2	<b>4</b>
4.	Технологія використання відновних практик у навчальному закладі		8	2	<b>10</b>
5.	Медіація в навчальному закладі та громаді		2		<b>2</b>
<b>Усього:</b>		<b>2</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>24</b>

## Анотація змістових модулів

Теми навчальних і змістових модулів, форми проведення, кількість годин, мета змістового модуля	Стислий зміст	Література/джерела
<b>I. Соціально-гуманітарний модуль</b>		
<i>ЗМ 1.1. Філософські основи сучасної освіти</i>		
<b>Тема: Філософські основи сучасної освіти – Л (2 год.)</b> Мета: систематизувати знання щодо сучасних тенденцій розвитку суспільства, інноваційного характеру освіти, ціннісних орієнтацій сучасної парадигми освіти.	Сутності філософії освіти як інтегрованої галузі наукового пізнання, методологічних основ компетентісно спрямованої освіти; ролі аксіологічного компонента професійної діяльності педагогічного працівника. Філософія освіти як галузь наукового пізнання, що забезпечує методологічне, світоглядне, практичне функціонування та розвиток освіти. Міждисциплінарні зв'язки філософії освіти: філософія освіти і педагогіка, філософія освіти і культурологія.	1. Андрущенко В.П. Основні тенденції розвитку вищої освіти України на рубежі століть (Спроба прогностичного аналізу) // Вища освіта України. – 2001. № 1. – с. 11–17. 2. Кремень В.Г. Україна у добу глобалізації (начерки метадисциплінарного дослідження) / В.Г. Кремень. В.М. Ткаченко. – К.: В-во Тов. «Знання» України, 2013. – 415 с. 3. Романенко М.І. Освіта як об'єкт соціально-філософського аналізу. – Дніпропетровськ, 1998. – 212 с. 4. Філософія: мислителі, ідеї, концепції: Підручник / В.Г. Кремень, В.В. Ільїн. – К.: Книга, 2005. – 528 с. 5. Філософія людиноцентризму в освітньому просторі. Філософія людини і освіти / В. Кремень. – К.: «МП Леся», 2012. – 524 с.

Теми навчальних і змістових модулів, форми проведення, кількість годин, мета змістового модуля	Стислий зміст	Література/джерела
<i>ЗМ 1.2. Законодавство у сфері освіти та охорони дитинства</i>		
<p><b>Тема: Нормативно-правове забезпечення освіти та охорони дитинства. Права дитини – Л (2 год.)</b></p> <p>Мета: підвищення професійної компетентності слухачів у сфері соціально-правового захисту дітей та учнівської молоді.</p>	<p>Пріоритети і завдання національної системи освіти та формування її правового поля.</p> <p>Міжнародні документи щодо захисту прав дітей.</p> <p>Захист прав дитини в законодавстві.</p> <p>Етапи розвитку прав дітей, ініціювання та розробки Конвенції ООН про права дитини.</p> <p>Зміст Конвенції ООН.</p> <p>Нормативно-правова база України щодо захисту прав дітей.</p> <p>Переконання, що мають бути спільними для команди спеціалістів, які працюють з дітьми.</p> <p>Причини порушення прав дитини в сімейному оточенні.</p> <p>Механізми захисту прав дитини в Україні.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Збірник нормативно-правових актів у сфері захисту прав дітей. – Дитячий Фонд ООН ЮНІСЕФ. – 2002. – 198 с.</li> <li>2. Конвенція ООН з прав дитини : шляхи практичного застосування : метод. реком. / упоряд. Г.М. Лактіонова та ін. – К. : Наук. світ, 2000.</li> <li>3. Механізми взаємодії органів державної влади та неурядових організацій у протидії жорстокому поводженню з дітьми : навч.-метод. посіб. / за ред. К.Б. Шевченко, І.М. Трубавіної. – К. : Юрисконсульт, 2005.</li> <li>4. Права дитини : сучасний досвід та інновації / авт.-упоряд. Г.М. Лактіонова, З.П. Кияниця та ін. – К., 2005.</li> <li>5. Соціально-педагогічні основи захисту прав дитини: навч.-метод. посіб./ С.В. Зінченко, М.В. Євсюкова, О.А. Калашник [та ін.]; за заг. ред. К.Б. Левченко та О.А. Удалової. – К: Скайдек, 2008. –224 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://la-strada.org.ua/ucsp_mod_library_view_171.html">http://la-strada.org.ua/ucsp_mod_library_view_171.html</a>.</li> </ol>

Теми навчальних і змістових модулів, форми проведення, кількість годин, мета змістового модуля	Стислий зміст	Література/джерела
<i>ЗМ 1.3. Інформаційно-та телекомунікаційні технології в освіті</i>		
<p><b>Тема:</b> <b>Інформаційно-комунікаційні технології в освіті – Л (2 год.), ПЗ (2 год.)</b></p> <p>Мета: надати інформацію про можливості використання інформаційних та телекомунікаційних технологій у професійній діяльності.</p>	<p>Поняття мультимедіа та можливості використання мультимедійних технологій у навчальному процесі.</p> <p>Інтернет. Сервіси Інтернету. Авторське право та Інтернет. Безпека роботи в Інтернеті.</p> <p>Обмеження доступу дітей до небажаних ресурсів.</p> <p>Дистанційне навчання та його перспективи у післядипломній педагогічній освіті.</p> <p>Спілкування в Інтернеті (електронна пошта, чат, форум, блоги, телеконференції).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Морзе Н.В. Основи інформаційно-комунікаційних технологій. – К.: Видавнича група ВНУ. – 2006. – 240 с.</li> <li>2. Морзе Н.В., Дементієвська Н.П. Навчання для майбутнього. – К.: Видавнича група ВНУ. – 2004. – 360 с.</li> <li>3. Освітні технології: навч.-метод. посіб. / О.М. Пехота, А.З. Кіктенко, О.М. Любарська та ін.; за заг. ред. О.М. Пехоти. – К.: А.С.К., 2002. – 255 с. – Бібліогр. в кінці розд.</li> <li>4. Левченко О.М. та ін. Основи інтернету / О.М. Левченко, І.О. Завадський, Н.С. Прокопенко: [Навч. посіб.]. – К.: Вид. група ВНУ. – 2008. – 320 с.: іл.</li> <li>5. Формування медіа грамотності педагогів: Навчально-методичний посібник [за заг. редакцією Л. Д. Покроєвої, Г. А. Дегтярьової]. – Харків: Харківська академія неперервної освіти, 2014. – 252 с.</li> <li>6. Матвійчук М. М. Практикум з основ медіаграмотності фахівців педагогічної та соціальної сфери / М. М. Матвійчук. – Черкаси: ФОП, Гордієнко, 2016. – 192 с. (Рекомендовано до друку рішенням вченої ради ННІ педагогічної освіти, соціальної роботи і мистецтва Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького (протокол №9 від 7 квітня 2016 р.).</li> </ol>

Теми навчальних і змістових модулів, форми проведення, кількість годин, мета змістового модуля	Стислий зміст	Література/джерела
<b>II. Професійний модуль</b>		
Професійно-орієнтована підготовка		
<i>ЗМ 2.1. Миробудування. Роль педагогів</i>		
<b>Тема:</b> <b>Миробудування.</b> <b>Роль педагогів – Л (2 год.), ПЗ (2 год.)</b> <b>Миробудування.</b> <b>Роль педагогів</b> Мета: сформувати у слухачів курсу розуміння поняття та практики миробудування, знання про участь жінок у миробудуванні, роль педагогів.	Поняття миробудування. Роль жінок у миробудуванні. Роль педагогів у миробудуванні. Модель «педагога-миротворця».	1. Резолюція Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_669">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_669</a> . 2. Профілактика конфліктів, трансформація правосуддя, забезпечення миру. Глобальне дослідження щодо впровадження резолюції 1325 Ради Безпеки ОБ'єднаних Націй : довідкова інформація. – США: ООН Жінки, 2015. – 9 с. 3. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навчально-методичний посібник. – К–2016. 4. Жесткое миротворчество: армия и полиция в операциях в пользу мира. Глоссарий / составители А. Теличкин, М. Бонни. – Европейский центр изучения проблем безопасности им. Дж.К. Маршалла, Германия, 2007 – 51 с. 5. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». – Кэт Кронин-Лэмп и Рон Кронин-Лэмп. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.wold.doinh-mao.ru/netcat_files.pdf">http://www.wold.doinh-mao.ru/netcat_files.pdf</a> .



Теми навчальних і змістових модулів, форми проведення, кількість годин, мета змістового модуля	Стислий зміст	Література/джерела
<i>ЗМ 2.2. Основи конфліктології</i>		
<p><b>Тема: Основи конфліктології – Л (2 год.), ПЗ (4 год.)</b></p> <p>Мета: надати інформацію про базові знання з конфліктології, сформувані навички вирішення конфлікту мирним шляхом, сформувати позитивне ставлення до конфлікту.</p>	<p>Поняття, структура, типологія, стадії розвитку конфлікту.</p> <p>Стратегії поведінки під час конфлікту.</p> <p>Стили розв'язання конфлікту.</p> <p>Трикутник конфлікту.</p> <p>Трансформація конфлікту.</p> <p>Етапи вирішення конфлікту мирним шляхом.</p> <p>Робота з інформацією.</p> <p>Визначення позицій, інтересів та потреб.</p> <p>Конфлікти в навчальних закладах. Профілактика конфліктів у навчальному закладі. Шляхи вирішення конфліктів у навчальному середовищі.</p> <p>Карта конфліктів у навчальному середовищі.</p> <p>Пошук ресурсів внутрішніх/зовнішніх; матеріальних/людських.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пірен М.І. Основи конфліктології: Навч. посіб. – 2-е. вид. – К.: Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 1997. – 270 с.</li> <li>2. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А.М. Гірник. – К.: Києво-Могилян. акад., 2010. – 222 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednitstvo_konfliktah">http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednitstvo_konfliktah</a>.</li> <li>3. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навчально-методичний посібник. – К– 2016.</li> <li>4. Вишнякова Н.Ф. Конфліктологія. – Минск, 2002. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://rua.pp.ua/diplomaticeskaya-strategiya-produktivnyie-37161.html">http://rua.pp.ua/diplomaticeskaya-strategiya-produktivnyie-37161.html</a>.</li> <li>5. Є.І. Хомаківський, Ю.В. Богоявленська, Т.П. Грабар. Психологія управління. Підручник. – Центр учбової літератури. – 2011 – 664 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni_teoriyi_motivatsiyi">http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni_teoriyi_motivatsiyi</a>.</li> <li>6. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів/ В.С. Орлянський; Мін-во освіти і науки України, Запорізький нац. техн. ун-т. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 159 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://pidruchniki.com/12191214/psihologiya/konfliktologiya">http://pidruchniki.com/12191214/psihologiya/konfliktologiya</a>.</li> <li>7. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посіб. / За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.</li> <li>8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 369 с.</li> <li>9. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: Пер. с англ. – М.: Наука, 1992. – 158 с.</li> <li>10. Йоган Гальтунг. Трансформація конфлікту мирними засобами. Трансцендентний метод. – Діалог різноманітностей, № 12 (50), грудень 1999. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://empedu.org.ua/content/transformaciya-konfliktu-mirnimi-zasobami">http://empedu.org.ua/content/transformaciya-konfliktu-mirnimi-zasobami</a>.</li> </ol>

Теми навчальних і змістових модулів, форми проведення, кількість годин, мета змістового модуля	Стислий зміст	Література/джерела
<i>ЗМ 2.3. Запобігання ґендерно зумовленому насильству та жорстокому поводженню з дітьми</i>		
<p><b>Тема: Запобігання ґендерно зумовленому насильству та жорстокому поводженню з дітьми – Л (2 год.), С (2 год.)</b></p> <p>Мета: сформувати у слухачів курсу розуміння поняття та видів ґендерно зумовленого насильства; навички визначення груп, особливо дітей, у тому числі внутрішньо переміщених осіб, вразливих до потрапляння в ситуацію насильства.</p>	<p>Поняття ґендерного насильства. Міжнародне та українське законодавство. Насильство в сім'ї. Жорстоке поводження з дитиною. Відповідальність за скоєння насильства в сім'ї. Причини насильства. Види насильства. Наслідки ґендерного насильства.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конвенція Ради Європи про попередження насильства щодо жінок та домашнього насильства та боротьбу з цими явищами. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.coe.int/fr/web/stop-violence-against-women-ukraine/publications/project">http://www.coe.int/fr/web/stop-violence-against-women-ukraine/publications/project</a>.</li> <li>2. Закон України «Про попередження насильства в сім'ї». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2789-14">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2789-14</a>.</li> <li>3. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навчально-методичний посібник. – К– 2016.</li> <li>4. Система захисту дітей від жорстокого поводження / за ред.: К.Б. Левченко. Трубавіної І.М. та ін. / навч.-метод. посібник. – К.: ДСССДМ, 2005.</li> <li>5. Механізми взаємодії органів державної влади та неурядових організацій у протидії жорстокому поводженню з дітьми: навч.-метод. посібник / За ред.: К.Б. Левченко, І.М. Трубавіної. – К.: Юрисконсульт, 2005. – 452 с.</li> <li>6. Тілесні покарання: порушення прав дитини чи метод виховання. / К.Б. Левченко / Безпека життєдіяльності. – 2007. – № 9. – Спец.випуск.</li> <li>7. Профілактика та протидія насильству над дітьми. Навч. посібник. – К.: ГЕРБ, 2007. – 144 с.</li> <li>8. Моніторинг стану виконання законодавства Україна щодо протидії насильству в сім'ї. 2001–2011 роки. / Кол. авт.: О.М. Бандурка, О.Ф. Бондаренко, В.О. Брижик та ін.; заг. ред. О.М. Бандурки, К.Б. Левченко. – Х.: «Права людини», 2011. – 240 с.</li> <li>9. Соціальна і корекційна робота з особами, які вчинили насильство в сім'ї. Навч.-метод. посібник у двох томах / Кол. авт.: О.М. Бандурка, О.І. Бандурка, В.О. Брижик та ін. – К.: Україна, 2013. – 136 с.</li> </ol>

Теми навчальних і змістових модулів, форми проведення, кількість годин, мета змістового модуля	Стислий зміст	Література/джерела
<b>III. Фаховий модуль</b>		
<i>ЗМ 3.1. Відновні практики</i>		
<p><b>Тема: Відновні практики – Л (2 год.), ПЗ (2 год.)</b></p> <p>Мета: сформувані у слухачів курсу розуміння поняття медіації, медіатора, процесу медіації та особливості застосування відновних практик у навчальних закладах.</p>	<p>Відновний підхід. Відновні практики: соціально-педагогічний потенціал. Класифікація відновних практик. Медіація як соціально значущий інститут. Медіатор. Важливі ознаки медіації. Принципи медіації. Сфери застосування медіації. Історія медіації. Медіація як альтернатива судовій процедурі. Коли доцільна медіація?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навчально-методичний посібник. – К– 2016.</li> <li>2. Головатий В., Горова А., Коваль Р., Синюшко М., Семчишин О., Шидловська Л. Стратегії забезпечення життєздатності відновних практик: механізм співпраці правової системи та громади заради суспільної безпеки. Посібник. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. – 224 с.</li> <li>3. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. / под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://mediators.ru/rus/course/school/articles/text2#%D0%93%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B0%201">http://mediators.ru/rus/course/school/articles/text2#%D0%93%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B0%201</a>.</li> <li>4. Рустем Максудов.Идея восстановительного подхода в работе с правонарушениями и конфликтами с участием несовершеннолетних. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitel'nogo-podhoda-v-rabote.html">http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitel'nogo-podhoda-v-rabote.html</a>.</li> <li>5. Карнозова Л.М. Включение программ восстановительной ювенальной юстиции в работу суда: Метод. пособие. –М.: ООО «Информполиграф», 2009. – 108 с.</li> <li>6. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Метод. рекомендации. – М.: Институт права и публичной политики, 2009. – 72 с.</li> <li>7. Кэт Кронин-Лэмп и Рон Кронин-Лэмп. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<a href="http://narrlibrus.wordpress.com">http://narrlibrus.wordpress.com</a>.</li> <li>8. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А.М. Гірник. – К.: Києво-Могилян. акад., 2010. – С.167–169.</li> <li>9. Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах/ Пер. с нем. Н.В.Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004. – 176 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediaciya.pdf">http://www.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediaciya.pdf</a>.</li> <li>10. Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. — [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikti-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni">http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikti-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni</a>.</li> <li>11. Директива Європарламенту «Про деякі аспекти медіації в цивільних і господарських спорах». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_a95">http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_a95</a>.</li> </ol>

Теми навчальних і змістових модулів, форми проведення, кількість годин, мета змістового модуля	Стислий зміст	Література/джерела
<i>ЗМ 3.2. Компетенції медіатора</i>		
<p><b>Тема: Компетенції медіатора – Л (2 год.), ПЗ (2 год.)</b></p> <p>Мета: опрацювати базові компетенції медіатора, ознайомити з етичними вимогами до медіатора; сформувати комунікативні навички медіатора, способи формування стресостійкості.</p>	<p>Компетентність медіатора. Етичні засади діяльності медіатора. Типи медіаторів. Функції медіатора. Комунікативні навички. Відновлювальна комунікація. Навички активного слухання. Модальні висловлювання. Техніка «Я-твердження». Навички формулювання запитань. Правила постановки запитань. Рефлексивне слухання. Навички перефразування. Ефективний зворотний зв'язок. Формування стресостійкості медіатора. Портрет медіатора.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Европейский кодекс поведения для медиаторов. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.bassistov.org/code_of_conduct.ht">http://www.bassistov.org/code_of_conduct.ht</a>.</li> <li>2. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект: навчально-методичний посібник. – К – 2016.</li> <li>3. Вишневская А.В. Конфликтология. Курс лекций. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://ua.booksee.org/book/523987">http://ua.booksee.org/book/523987</a>.</li> <li>4. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. / Под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.</li> <li>5. Волков Б.С., Волкова Н.В. Психология общения в детском возрасте. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 272 с: ил.</li> <li>6. Семиченко В.А., Заслуженюк В.С. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування. – К.: Веселка, 1998. – 214 с. – С. 146–148.</li> <li>7. Спілкуємося й діємо: Навч.-метод. посіб. / Ж.В. Савич, О.В. Безпалько. – К.: Наш час, 2006. – С.35–37.</li> <li>8. Величко Оксана, Тетяна Янковська. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників апарату суду. – Київ, 2010. – 192 с.</li> <li>9. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2000. – 238 с.</li> <li>10. Ишмуратов А.Т. Конфликт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів. – К.: Наук, думка, 1996. – 190 с.</li> <li>11. Карамушка Л. М. Управлінські конфлікти: Словник-довідник термінів з конфликтології. – Київ; Чернівці: ЧДУ, 1995. – С 285–287.</li> <li>12. Пихтіна Н.П. Основи педагогічної техніки [текст] : навч. посіб. – К. : «Центр учбової літератури», 2013. – 316 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://pi.kubg.edu.ua/images/stories/Departaments/idpmo/Kaf_ncix/NaB4aJIHa/I4_pcix_ter.pdf">http://pi.kubg.edu.ua/images/stories/Departaments/idpmo/Kaf_ncix/NaB4aJIHa/I4_pcix_ter.pdf</a>.</li> </ol>

Теми навчальних і змістових модулів, форми проведення, кількість годин, мета змістового модуля	Стислий зміст	Література/джерела
<i>ЗМ 3.3. Технології використання відновних практик у навчальному закладі</i>		
<p><b>Тема: Технології використання відновних практик у навчальному закладі – Л (2 год.), ПЗ (12 год.)</b></p> <p>Мета: ознайомити учасників курсу з технологією впровадження відновних практик у навчальних закладах; сформувати навички відновних практик, у тому числі медіації та техніки Кола.</p>	<p>Етапи медіації. Основні фази роботи медіатора на індивідуальній зустрічі зі стороною та на зустрічі зі сторонами. Вступне слово медіатора. Практика медіації. Техніка Кола.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект: навчально-методичний посібник. – К – 2016.</li> <li>2. Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах/ Пер. с нем. Н.В. Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004. – 176 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.w.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediacya.pdf">http://www.w.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediacya.pdf</a>.</li> <li>3. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід уповноваження. Посібник / Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. – 168 с.</li> <li>4. Праніс Кей, Стюарт Баррі, Уедж Марк. Кола примирення. Від злочину до повернення в громаду. – Пер. з англ. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2008. – 272 с.</li> </ol>
<i>ЗМ 3.4. Медіація в навчальному закладі</i>		
<p><b>Тема: Медіація в навчальному закладі – Л (2 год.), ПЗ (2 год.)</b></p> <p>Мета: сформувати у слухачів курсу уявлення про механізм успішного запровадження та функціонування шкільної медіації в навчально-виховному процесі.</p>	<p>Організаційні засади медіації в навчальному закладі. Моделі шкільної медіації. Найкращий досвід впровадження шкільної медіації. Методичне забезпечення впровадження медіації.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід уповноваження. Посібник / Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. – 168 с.</li> <li>2. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. / Под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.</li> <li>3. Гетті ван Гурп. Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах. – 2006.</li> <li>4. Ричард Коэн. Практическое руководство для школьного медиатора. (выдержка). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://mybiblioteka.su/3-57839.html">http://mybiblioteka.su/3-57839.html</a>.</li> <li>5. Шамликашвили Ц.А., Хазанова М.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы // Психологическая наука и образование. – 2014. – № 2. – С. 26–33. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://psyjournals.ru/psyedu/2014/n2/69948.shtml">http://psyjournals.ru/psyedu/2014/n2/69948.shtml</a>.</li> </ol>

Теми навчальних і змістових модулів, форми проведення, кількість годин, мета змістового модуля	Стислий зміст	Література/джерела
<b>IV. Діагностико-аналітичний модуль</b>		
<b>Установче заняття – Л (2 год.)</b> Мета: ознайомити слухачів з програмою курсів підвищення кваліфікації, змотивувати їх до безперервної освіти впродовж життя.	Ознайомлення слухачів з темою, метою, завданнями курсів підвищення кваліфікації в контексті розвитку освітньої системи. Питання для самостійної роботи слухачів.	
<b>Вхідне діагностування – ПЗ (2 год.)</b> Мета: визначити рівень професійної компетентності педагогічних працівників на основі професійного тестування.	Визначення рівня професійної компетентності педагогічних працівників за результатами виконання тестових завдань.	
<b>Захист авторських проєктів – ПЗ (2 год.)</b> Мета: виробити алгоритм розкриття обраної теми авторського (колективного) проєкту.	Методичні рекомендації щодо захисту авторських (колективних) проєктів. Розкриття обраної теми проєкту. Організація дискусій щодо висвітлення теми та її актуальності.	
<b>Кваліфікаційний екзамен – ПЗ (2 год.)</b> Мета: визначити рівень обізнаності педагогічних працівників відповідно до вимог, визначених програмою освітньої діяльності курсів підвищення кваліфікації.	Проведення кваліфікаційного екзамену за завданнями, визначеними програмою освітньої діяльності курсів підвищення кваліфікації педагогічних працівників. Аналіз відповідності рівня знань слухачів вимогам програми.	
<b>Вихідне діагностування – ПЗ (2 год.)</b> Мета: визначити динаміку рівня професійної компетентності педагогічних працівників після проходження курсів підвищення кваліфікації.	Аналіз рівня професійної компетентності педагогічних працівників після проходження курсів підвищення кваліфікації за результатами тестування.	

**Діагностико-аналітичний модуль. Практичний інструментарій**  
**I. Анкета для вхідного та вихідного анкетування**

**АНКЕТА**

**1. Що таке конфлікт?**

- Сварка/суперечка між двома сторонами.
- Зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії.
- Ситуація, в якій кожна зі сторін наполягає на власній точці зору як єдино правильній.

**2. Що таке насильство?**

- Завдання шкоди іншій особі/іншим особам.
- Образи, побиття, калічення, вбивство.
- Умисні дії фізичного, сексуального, психологічного чи економічного спрямування однієї людини по відношенню до іншої, якщо ці дії порушують конституційні права і свободи людини, наносять їй моральну шкоду, шкоду фізичному чи психічному здоров'ю.

**3. Що таке ґендер?**

- Це виховання дівчинки бути гарною дружиною та господинею.
- Соціально-рольовий статус людини: соціальні можливості кожної статі в освіті, професійній діяльності, доступі до влади, в сімейній ролі.
- Поведінка чоловіків та жінок у суспільстві.
- Це ідеологія і практика дискримінації людей за ознакою статі.

**4. Що таке ґендерно зумовлене насильство?**

- Це насильство проти жінок.
- Порушення прав людини й форма дискримінації, всі акти насильства стосовно особи за ґендерною ознакою.
- Це насильство, яке стосується чоловіків і жінок, і жертвами якого переважно є жінки.

**5. Що таке медіація?**

- Це пропозиція для сторін обрати найкращий варіант вирішення конфлікту.
- Це мирний діалог сторін та вироблення згоди.
- Це схилення медіатором сторін до швидкого досягнення згоди та примирення.

**6. Хто такий медіатор?**

- Це третя особа, що посідає нейтральну позицію та допомагає сторонам вирішити суперечку.
- Це авторитет, який приймає рішення стосовно вирішення суперечки.
- Це людина, який вирішує/робить висновок, яка зі сторін конфлікту має рацію.

**7. Найголовніші риси медіатора:**

- Він повинен зберігати нейтральну позицію.
- Повинен бути відкритим і привітно ставитись до людей.
- Повинен бути відважним та готовим захищати слабших.
- Повинен вміти призначити справедливе покарання.
- Повинен завжди знати шлях до вирішення конфліктів.

**8. Які конфлікти можна вирішувати за допомогою шкільної медіації?**

- Конфлікти між учнями.
- Конфлікти між учителями.
- Конфлікти між учнями та вчителями.
- Усі конфлікти в школі.

**9. Хто такий медіатор однолітків?**

- Вчитель, який проводить медіацію.
- Медіатор центру медіації.
- Учень, який проводить медіацію.

**10. Як Ви оцінюєте свої можливості та готовність для проведення:**

■ Медіацій:	1	2	3	4	5
■ Кіл порозуміння:	1	2	3	4	5
■ Тренінгів:	1	2	3	4	5
■ Інформаційних заходів:	1	2	3	4	5

**II. Методичний матеріал для проведення кваліфікаційного екзамєну**

Кваліфікаційний екзамєн проводиться у формі практичного розв'язання запропонованої конфліктної ситуації.

*Білету екзамєну включають 3 завдання:*

**1. До запропонованої конфліктної ситуації:**

- 1.1. Описати вирішення конфлікту (за схемою).
- 1.2. Описати схематично проведення медіації (згідно з етапами).

**2. Запропонувати запитання до тематичного Кола (за визначеною тематикою).*****Приклади конфліктних ситуацій до екзамєнаційних білетів*****Завдання № 1****Ситуації****Ситуація № 1. Учень–учениця**

До 10 класу 1 вересня прийшла Анастасія – дівчина-ВПО з Макіївки. Вона мешкала з бабусею, а батьки залишились на окупованій території, бо не могли залишити квартиру і свій бізнес. Дівчинка була тиха і спокійна, проте в класі її недолюблювали. Один з учнів (Олексій) почав її постійно принижувати, ображати, їй постійно дорікали, що вона чужинка, насміхались з неї. Вона все більше закривалась і не йшла на контакт. Бабуся телефоном повідомила класному керівнику, що дівчина відмовляється ходити до школи.



Класний керівник запропонував їм піти на медіацію.

Додаткова інформація:

Олексій у серпні втратив батька, який був військовим і загинув на Сході України під час АТО. У нього було упереджене ставлення до всіх переселенців, адже кожного з них він звинувачував у смерті батька.

Анастасія – хороша і спокійна дівчинка. Те, що її не приймали до колективу, дуже її бентежило. Вона найбільше симпатизувала та співчувала Олексію, що його батько загинув саме на її землі, проте не могла ніяк переконати хлопця, тому вирішила, що краще їй не ходити на навчання і почекати, доки все владнається само собою.

### **Ситуація № 2. Учень–учениця**

Денис разом з батьками переїхав з Донецької області і навчається в школі-ліцеї у 8 класі. Напередодні осінніх канікул Денисові як заохочення за гарні оцінки батьки купили новий сенсорний мобільний телефон, про який він давно мріяв. Телефон він узяв після канікул до школи, щоб показати друзям. Під час уроку фізкультури (третій урок) усі переодягалися в роздягальні спортивного залу. Денис також переодягнувся і пішов до залу на урок. Телефон він залишив у роздягальні. Коли Денис згадав, що залишив телефон у роздягальні, і вийшов, щоб забрати його з кишені куртки, телефона вже не було. Денис покликав на допомогу вчителя фізкультури та інших однокласників. Вони почали телефонувати Денисові, але телефон було вимкнено.

Денис дуже засмутився через втрату і зателефонував батькові з телефона однокласника. Батько відразу приїхав і почав пошуки телефона. Він звинувачував однокласників Дениса, примушував їх показувати власні речі, викрикуючи при цьому нецензурні та погрозливі слова на їхню адресу. В ситуацію втрутилися класний керівник і соціальний педагог школи. Батька попросили не вживати самостійно ніяких заходів, пообіцяли про все дізнатися і за потреби – залучити працівників міліції. Але батько сказав, що сам викличе міліцію, якщо протягом дня не буде виявлено мобільного телефона.

Соціальний педагог школи провела розслідування і з'ясувала, що другим уроком фізкультура була в учнів 5 класу. На запитання соціального педагога, чи не бачили учні мобільного телефона в роздягальні спортзалу, діти відповіли, що не бачили, а після уроку до соціального педагога підійшов учень 5 класу і сказав, що бачив, як його однокласник Назар взяв мобільний телефон, що стирчав з куртки учня 8 класу в роздягальні спортзалу, але Назар його друг, і хлопець розуміє, що Назар може потрапити в погану ситуацію, а він хоче її не допустити, але так, щоб Назар не знав, що це він розповів про вкрадений мобільний телефон.

Соціальний педагог повернулася до учнів 5 класу і сказала, що буде змушена викликати міліцію, яка швидко вирішить цей конфлікт, і той, хто взяв телефон, має лише один урок і перерву, щоб зізнатися у скоєному. Під час перерви до соціального педагога підійшов Назар і, розплакавшись, повідомив, що це саме він узяв цей мобільний телефон, а тепер йому соромно і він не знає, як повернути телефон Денисові, а ще боїться, що його заберуть у міліцію і батьки дізнаються про все, що сталося.

Назару було рекомендовано медіацію, під час якої він би міг розповісти про все, що зробив. Назар погодився. Тоді соціальний педагог з'ясувала в Дениса, чи той погоджується на медіацію, і він також погодився.

Денис

Непокоїться через втрачений телефон, адже батьки, переїхавши на нове місце проживання, довго не могли знайти роботу. А зараз, коли в них з'явилася робота, частину заробленого вони витратили на обіцяний, довгоочікуваний телефон. Денис засмучений, що батьки його сваритимуть за те, що він несерйозно повівся з їхнім подарунком, і більше не куплять йому таку дорогу річ.

Назар

Боїться, що батьки дізнаються про його вчинок. Він живе в багатодітній сім'ї, і батьки не можуть купити йому такий дорогий телефон. Тому він і взяв телефон Дениса, думаючи, що ніхто не здогадається, що це зробив саме він. Йому соромно за свій вчинок. Телефон він повертає, а сім-карту обіцяє відкупити за кошти, які зекономить на кишенькових грошах, що батьки йому дають на обід.

**Ситуація № 3. Батьки–батьки**

Між двома учнями – 10-класником та 11-класником – виникло непорозуміння. Учень 10 класу стояв зі своїми товаришами в коридорі, коли до нього підійшов 11-класник і своїм лобом вдарив з усієї сили йому в лоб. Від сили удару в десятикласника з'явилась рана. Випускник, злякавшись, завів його до медсестри. Йому було надано допомогу та накладено шви. Проте наступного дня мати хлопчика прийшла до школи з претензіями та вимогами. Було викликано батьків 11-класника і запропоновано провести медіацію. Хлопці вдома не розповіли, що ж насправді між ними сталося.

Мама Сашка, учня 10 класу, виховує його самостійно, тому їй прикро, що ні 11-класник, ні його батьки не вибачились, не запропонували допомогу. Але ще більше її непокоїло, що 11-класник Павло навіть не визнавав своєї провини.

Батьки 11-класника Павла заперечували взагалі, що їхній син може таке скоїти, адже він спортсмен, дуже вихований і зразковий син, тому захищали його. Батько попросив дозволу поговорити наодинці зі своїм сином, і той йому зізнався, що вдарив Сашка, але не очікував, що удар буде таким сильним і що негайно утвориться рана, тому він і сам налякався, що так трапилось, і вже шкодував про скоєне.

**Ситуація № 4. Батьки–батьки**

Дівчата 8 класу під час перерви розпивали спиртні напої в школі, потім на уроці поводитись неадекватно, на що звернув увагу вчитель. До школи негайно викликали батьків дівчат. Батьки Анастасії одразу ж почали кричати на батьків Анни, звинувачуючи її в тому, що саме вона винна в цій ситуації і погано впливає на Анастасію. Почався конфлікт між батьками.

Мама Анастасії – Тетяна Петрівна

Анастасія – тиха і спокійна дівчинка, гарно навчається, але їй дуже подобався вчитель історії, тому, щоб бути сміливішою і зробити так, щоб він її помітив, вона запропонувала подрузі розпити пляшку шампанського перед уроком. Але батьки цього не знали, бо ніколи такого не очікували від доньки. Вони знали вдачу Анни, тому одразу виникла підозра в її бік. Мама Насті знала, що дівчині подобається вчитель, адже постійно говорила на цю тему з донькою, тому не могла припустити, що її донька зможе так вчинити.

Мама Анни – Людмила Миколаївна

Анна посередньо навчається, любить відвідувати дискотеки, час від часу порушує поведінку.

Проте цього разу просто вирішила підтримати ідею подруги, щоб їй не страшно було випивати самій. Батьки Анни теж люблять свою доньку, жодного разу не бачили її в нетверезому стані, тому й почали активно її захищати. Перед приходом мами до школи Анна по телефону зізналась їй у тому, що трапилось насправді, і сказала, що просто хотіла підтримати подругу, бо та симпатизує вчителю і хотіла бути впевненішою на його уроці, а випили вони небагато, просто були голодні й тому так помітно захмілилися.

### **Ситуація № 5. Учень–педагог**

До 9 класу в листопаді прийшов учень-ВПО, який з мамою переїхав з Луганської області. З самого початку він почав проявляти демонстративність поведінки, конфліктував не тільки з учнями в класі, але й з учителем: не виконував жодних доручень, порушував дисципліну на уроках, не виконував домашніх завдань, на всі зауваження класного керівника реагував підвищеним голосом та негативними висловлюваннями.

Учень – Сергій – холеричного типу темпераменту, ображений на всіх через те, що йому довелося покинути рідну школу і друзів та переїжджати до чужого міста. До того ж він переживав за випускні іспити, адже його знання були не дуже міцними, бо він приїхав з сільської школи, тому своїми негативними емоціями і запереченнями він приховував брак своїх знань.

Класний керівник – Валентина Василівна – вчителька з великим педагогічним стажем, прагнула швидше соціалізувати учня в класі, давала йому певні доручення, які він відмовлявся виконувати. Таку його поведінку і неслухняність вона просто не приймала, адже вже стільки років працює з дітьми і кожному могла дати раду. Вона все частіше переходила на крик і робила зауваження хлопцю перед класом.

### **Ситуація № 6. Учень–педагог**

У грудні до 8 класу з сільської місцевості Донецької області приїхала Юлія – дівчина з багатодітної родини. Вона, мама і троє молодших дітей змушені були переїхати. У цьому класі навчалась донька однієї вчительки – Марія. Коли в Марії зникло з сумки 20 грн, її мама-вчителька одразу сказала, що це вкрала Юля, адже вона з багатодітної родини і тому потребує грошей. У присутності всього класу вчителька почала звинувачувати дівчину. В цю ситуацію втрутився класний керівник і став на захист Юлі, після чого запропонував учениці і вчительці піти на медіацію.

Юля – тиха і скромна дівчинка. Їй було важко звикати до нового закладу, адже вона навчалась у невеликій сільській школі. Там, звідки вона приїхала, вони жили дружною родиною і мали все, тому їй ніколи не спадало на думку красти чужі речі і тим більше – гроші. Вона про це сказала вчительці на медіації, додавши, що в неї гарні стосунки з її донькою і вона ніколи не дозволила б собі не те що обікрасти її доньку, але й будь-кого взагалі.

Вчителька Світлана Миколаївна одразу запідозрила дівчину-ВПО, адже дуже упереджено ставилась до переселенців, бо її чоловік був військовим і перебував в зоні АТО. У неї одразу виникла думка, що це могла зробити тільки Юля, тому що раніше такого в класі не траплялось і їй здавалось, що всіх дітей вона знає. Вона керувалась емоціями, коли кричала на ученицю, проте під час медіації зрозуміла, що причин звинувачувати саме Юлю в неї, крім особистих емоційних переживань, не було. Під час обговорення вона зрозуміла свою помилку і попросила у дівчинки вибачення і на медіації, і в класі перед учнями, а класний керівник пообіцяла провести тематичне Коло щодо крадіжок.

**Завдання 1.1. Описати вирішення конфлікту (за схемою)**

Сторони	Позиція	Інтерес/Потреба
Сторона А		
Сторона Б		

Можливі рішення «виграш–виграш»:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

## Завдання № 2

- Запропонуйте запитання до тематичного Кола для учнів з теми «Конфлікти. Вирішення конфліктів мирним шляхом».
- Запропонуйте запитання до тематичного Кола для педагогів з теми «Миробудування. Роль педагога в миробудуванні».
- Запропонуйте запитання до тематичного Кола для батьків з теми «Взаєморозуміння. Стосунки між батьками та дітьми».

**Використані та рекомендовані джерела**

1. Закон України «Про попередження насильства в сім'ї». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2789-14>.
2. Закон України від 22.11.2014 № 4490а-1 «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1706-18>.
3. Конвенція Ради Європи про попередження насильства щодо жінок та домашнього насильства та боротьбу з цими явищами. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.coe.int/fr/web/stop-violence-against-women-ukraine/publications/project>.
4. Резолюція Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_669](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_669).
5. General recommendation No. 30 on women in conflict prevention, conflict and post conflict situations to CEDAW. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ohchr.org/Documents/HR-Bodies/CEDAW/GComments/CEDAW.C.CG.30.pdf>.
6. Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the involvement of children in armed conflict. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/OPACCR.aspx>.
7. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А.Я. Анцупов. – М.: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2004. – 207 с.
8. Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах / Пер. с нем. Н.В. Маловой. – Калуга, «Духовное познание». – 2004. – 176 с.
9. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А.М. Гірник. – К.: Києво-Могилян. акад., 2010. – С.167–169.
10. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2000. – 238 с.
11. Жмудь Вікторія. Запровадження процедури медіації (примирення) у законодавстві України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.minjust.gov.ua/0/11347>.
12. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів. – К.: Наук, думка, 1996. – 190 с.
13. Карамушка Л.М. Управлінські конфлікти: Словник-довідник термінів з конфліктології. – Київ; Чернівці: ЧДУ, 1995. – С 285–287.
14. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Составители: Г. Мета, Г. Похмелкина / Пер. с нем. Г. Похмелкиной. – М.: Издательство «VERTE», 2004. – 320 с.
15. Пірен М.І. Основи конфліктології: Навч. посіб. – 2-е вид. – К.: Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 1997. – 270 с.
16. Правила безпеки та можливості отримання допомоги в період конфлікту в Україні : метод. рек./ заг. ред. Панок В.Г., Левченко К.Б. – Київ : Агентство «Україна», 2014. – 48 с.
17. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навчально-методичний посібник. – К– 2016.
18. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період : метод. рек. / заг. ред. Панок В.Г., Левченко К.Б. – Київ : МЖПЦ «Ла Страда – Україна», 2014. – 84 с.
19. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: Пер. с англ. – М.: Наука, 1992. – 158 с.

## СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

**Агресивна поведінка** – будь-які форми поведінки, що передбачають заподіяння комусь або чомусь фізичної чи психологічної шкоди.

**Агресивний розвиток конфлікту** – ситуація, в якій щонайменше дві сторони або їхні представники порушують погляди одне одного, мають взаємно неузгоджені цілі, починають завдавати фізичних ушкоджень, знищують майно, знакові символи одне одного (наприклад, релігійні святині, національні пам'ятки) та/або наносять психологічні або фізичні травми, вбивають або завдають інші насильницькі дії одне одному.

**Асертивна поведінка** – спосіб дії, при якому людина активно та послідовно відстоює свої інтереси, відкрито заявляє про свої цілі й наміри, поважаючи при цьому інтереси оточуючих.

**Булінг** (англ. *bully* – залякувати, цькувати, задирати) – прояв агресії з подальшим залякуванням особистості й формуванням можливості її повного підпорядкування собі та своїм інтересам.

**Відновлювальна комунікація** – вільний від маніпуляцій і тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації і прийняття нею самою відповідальності за пошук виходу з неї. Таку комунікацію може організувати спеціаліст (педагог, медіатор, психолог) з учасником проблемної (або просто важливої) ситуації, між учасниками ситуації, а також самі учасники можуть будувати своє спілкування як відновлювальну комунікацію.

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

**Відновний підхід** – це системний підхід до вирішення конфліктних ситуацій, який передбачає відновлення порушеного конфліктом соціально-психологічного стану, зв'язків та відносин у житті його учасників та їхнього соціального оточення; виправлення спричиненої конфліктом шкоди.

**Відновні практики** – сфера знань, що розвивається й допомагає людям відновлювати та будувати громади у світі, який стає все більш роз'єднаним. Відновні практики залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на умовах поваги, розуміння, турботи й відповідальності.

**Внутрішньо переміщені особи** (ВПО) – це люди чи групи людей, які вимушені були рятуватися втечею або покинути свої домівки чи місця проживання з причини або з метою уникнення наслідків збройного конфлікту, ситуації загального насильства, порушень прав людини чи стихійних лих/техногенних катастроф та які не перетнули міжнародно визнаний державний кордон країни.

**Ґендер** (англ. *gender* – стать, від лат. *genus* – рід) – соціально-біологічна характеристика, через яку визначаються поняття «чоловік» і «жінка»; психосоціальні, соціокультурні ролі чоловіка і жінки як особистостей, а також психобіологічні особливості, на які впливає біологічна стать; цілісна психічна репрезентація статі, сповнена неповторного динамічного глибинного, когнітивного та поведінкового поняття жіночого та чоловічого, набутого індивідом відповідно до його індивідуального ґендерного досвіду; певний соціальний конструктор, що визначає соціальну стать людини.

**Ґендерно зумовлене насильство** – це насильство, яке чиниться над особою на підставі її належності до тієї чи іншої статі.

**Ґендерна роль** – один з видів соціальних ролей, набір очікуваних зразків (норм) поведінки чоловіків та жінок. Ґендерну роль розуміють як виконання певних соціальних розпоряджень, тобто поводження у мові, манерах, одязі, жестах відповідної статі.

**Демонстративний конфліктний тип особистості** – тип особистості, який має різко виражену

демонстративну акцентуацію, хоче постійно бути в центрі уваги, прагне добре виглядати в очах інших, дуже залежний від оцінки оточуючих дорослих і дітей, комфортно почувається в поверхневих конфліктах, що виникають з дрібних причин, у сутичках заперечує факт того, що є їх ініціатором та джерелом.

**Ефективний зворотний зв'язок** – одна з форм ефективного спілкування, в ході якої співрозмовники отримують один від одного повідомлення про власну поведінку, побудовані та сформульовані таким чином, що відчують готовність змінювати й розвивати свої дії, а не захищатись чи сперечатись.

**Ехо-техніка** – повторення окремих слів чи словосполучень клієнта. Вона виконує роль запитань і спонукає клієнта продовжувати розповідь.

**Життєві ситуації** – сукупність значущих для людини подій і пов'язаних з ними потреб, цінностей та уявлень, що впливають на її поведінку і світогляд у певний період життєвого циклу. Серед життєвих ситуацій виділяють усталені (або нормальні) і важкі (або проблемні).

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

**Кола** – відновна практика, що сприяє залученню до вирішення проблеми всіх зацікавлених осіб, забезпечує їхню активну участь в обговоренні ситуації та прийнятті рішень. Головною особливістю Кола є те, що кожен з учасників має можливість висловити власний погляд і бути почутим іншими членами Кола завдяки процедурі, яка забезпечує рівність усіх учасників.

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

**Конфліктологія** – галузь знань про причини, закономірності та механізми виникнення конфліктів, їхні види, динаміку, а також методи профілактики та способи вирішення.

**Конфліктна компетентність** – уміння втримувати суперечку в продуктивній конфліктній формі, яка сприяла б її вирішенню.

**Конфліктологічна компетентність** – частина професійної компетентності, здатність спеціаліста конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати умови й закономірності переходу однієї стадії конфліктної ситуації в іншу, прогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінювати ситуацію конфлікту і користуватися конфліктом для досягнення своєї мети з урахуванням інтересів іншої сторони.

**Культурна адаптація** (в розумінні Дж. Дьюї) – «процес самовизначення людської особистості в соціальних умовах життя шляхом зміни стереотипів свідомості й поведінки, форм суспільної організації та регуляції, норм і цінностей, спрямувань і технологій діяльності, а також номенклатури її соціальних продуктів, механізмів комунікації і трансляції соціального досвіду».

**Маніпулятивна поведінка** – навмисне спонукування іншої людини до переживання певних станів, прийняття рішень і виконання дій, необхідних для досягнення ініціатором його власних цілей.

**Медіатор** – спеціально підготовлений посередник у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

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



**Модальне висловлювання** – висловлювання, до складу якого входять модальні поняття (модальності).

**Модальність** – характеристика або оцінка висловлювання, яку дають з певної точки зору; певний спосіб ставлення людини до висловлювання, яке вона виголошує: напр., людина може стверджувати, що те, про що йдеться у висловлюванні, є необхідним, випадковим, можливим, вже було чи буде, тощо.

**Миротворення** (або примирення, заохочення до миру, встановлення миру; англ. *peacemaking*) – це дипломатична діяльність, спрямована на те, щоб схилити ворогуючі сторони до згоди шляхом переговорів, використовуючи мирні засоби, передбачені Главою VI Статуту ООН.

**Насильство в сім'ї** – будь-які умисні дії фізичного, сексуального, психологічного чи економічного спрямування одного члена сім'ї по відношенню до іншого члена сім'ї, якщо ці дії порушують конституційні права і свободи члена сім'ї як людини та громадянина і наносять йому моральну шкоду, шкоду його фізичному чи психічному здоров'ю.

**Насильство** – застосування силових методів або психологічного тиску за допомогою погроз, свідомо спрямованих на слабких або тих, хто не може чинити опір.

**Некерований тип особистості** – імпульсивний, погано контрольований тип особистості з важкопередбачуваною поведінкою, часто поводить себе зухвало, агресивно, ігнорує загальновизнані норми поведінки, має завищену неадекватну самооцінку, вимагає підтвердження своєї значущості, в конфліктах і своїх невдачах вважає винними інших (оточення); погано соціалізована, конфліктна особистість, яка не вміє планувати свою діяльність; діти, які належать до такого типу особистості, погано піддаються виховним впливам.

**Операції з підтримання миру** – багатофункціональні операції, в яких неупереджені дії військових та поліцейських сил призначені для створення безпечного та спокійного середовища з метою полегшення зусиль різних цивільних елементів місії щодо створення самозабезпечуваного миру.

**Оцінний зворотний зв'язок** – повідомлення своєї думки, свого ставлення до предмету розмови.

**Превентивна дипломатія** (англ. *preventive diplomacy*) – дії, спрямовані на профілактику виникнення суперечок між сторонами, переростання наявних суперечок у конфлікти та обмеження масштабів конфліктів після їх виникнення.

**Примирення** – процес вичерпання конфлікту, бажання сторін досягти миру; включає психологічне за змістом і юридично оформлене завершення конфлікту між сторонами шляхом компенсацій заподіяної шкоди, відновлення в людських правах.

**Професійна адаптація** – входження в професію або умови праці, які можуть відрізнятися від попередніх, може бути відсутній попит на професію на новому місці проживання, що викликає необхідність профорієнтації (профдіагностика, профінформація, профвибір, профнавчання) і навчання пошуку роботи.

**Процес розвитку конфлікту** – ситуація, в яку залучено щонайменше дві сторони або їхні представники, які намагаються переслідувати несумісні цілі шляхом підриву, прямо або побічно, цілеспрямовано не враховуючи інтересів протилежної сторони. Конфлікт у цьому сенсі не обов'язково погана річ, оскільки може бути раннім попередженням, ознакою того, що щось пішло не так.

**Рефлексивне слухання** – вид слухання, коли на першому плані виступає віддзеркалення інформації: постійні уточнення інформації, яку хоче донести співрозмовник, шляхом постановки уточнювальних запитань. Рефлексивне слухання незамінне в конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник поводить себе агресивно або демонструє свою перевагу; є дуже дієвим засобом заспокоєння, якщо ви-



никає бажання розвинути початий конфлікт. Техніки рефлексивного слухання: ехо-техніка; перефразування (парафраз); резюмування.

**Реінтеграція** – поновлення особи у громадянстві у разі його втрати або попереднього виходу з громадянства; загалом передбачає спрощену процедуру відновлення громадянства, та (якщо окремо передбачено нормативними актами держави) різноманітну допомогу в набутті особою звичного для неї соціального статусу.

**Сексуальне насильство** – зазіхання на статеву недоторканість особи, а також дії сексуального характеру по відношенню до неповнолітнього; небажані сексуальні дотики; домагання, зґвалтування; неприродні сексуальні дії; примус до проституції; небажання застосовувати контрацепцію.

**Соціалізація** – «процес формування, розвитку особистості, що відбувається тією мірою, якою особа стає членом суспільства, суб'єктом соціальних зв'язків».

**Соціалізація сім'ї** – це закономірний процес її становлення і розвитку під впливом багатьох факторів, який відбувається одночасно як адаптація (культурна, соціальна, професійна, рольова та ін.) та уособлення (набуття автономності); «багатофакторний процес, який включає адаптацію сім'ї, її інтеграцію та реалізацію основних соціальних функцій».

**Соціалізація сім'ї внутрішньо переміщених осіб** – розв'язання нових для сім'ї проблем за всіма напрямками соціалізації на новому місці проживання.

**Соціальна адаптація** – процес пристосування індивіда до умов соціального середовища, формування адекватної системи стосунків із соціальними об'єктами, інтеграція особистості в соціальні групи, діяльність щодо засвоєння стабільних соціальних умов, прийняття норм і цінностей нового соціального середовища.

**Трансформація конфлікту** – перенесення його в нову реальність; трансформувати конфлікт – це трансцендувати цілі учасників і учасниць конфлікту, визначивши для них інші цілі.

**Хранитель Кола** – особа, яка інформує учасників про правила, формулює питання для обговорення, стежить за дотриманням процедури й несе відповідальність за атмосферу взаємоповаги, підтримки і толерантного ставлення.

**Цілеспрямований конфліктний тип особистості** – тип особистості, що використовує конфлікт як засіб досягнення своїх цілей, у конфлікті виступає активною стороною, схильний до маніпуляцій та ігор, дуже раціонально поводить у конфліктній ситуації, прораховує варіанти її розвитку, знає слабкі й сильні сторони суперника, у суперечці намагається довести свою правоту, наполегливий у досягненні цілей, пригнічує слабших опонентів.

**Шкільна медіація** – соціальний інструмент, який дозволяє ефективно запобігати конфліктам і вирішувати їх, створюючи безпечне середовище для всіх учасників навчально-виховного процесу; це процес взаємодії медіатора, адміністрації школи, колег-педагогів, учнів, батьків на шляху миробудування.

## ІНФОРМАЦІЯ ПРО АВТОРІВ, РЕДАКТОРІВ ТА УПОРЯДНИКІВ

<b>Андрєєнкова Вероніка Леонідівна</b>	Директор департаменту профілактики, освіти і медіації ГО «Ла Страда – Україна», медіатор
<b>Войця Тетяна Володимирівна</b>	Завідувач обласного центру практичної психології і соціальної роботи Комунального навчального закладу «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради», медіатор
<b>Дацко Оксана Віталіївна</b>	Соціальний педагог Жмеринського навчально-виховного комплексу «Загальноосвітня школа I–III ступенів – гімназія», медіатор, Вінницька область
<b>Демчук Світлана Вікторівна</b>	Заступник директора з навчально-виховної роботи СЗШ № 6, медіатор, м.Сєвєродонецьк Луганської області
<b>Денніс Сандоле (Dennis J.D. Sandole)</b>	Доктор філософії, професор з міжнародних відносин та розв’язання конфліктів Інституту з розв’язання та аналізу конфліктів Університету Джорджа Мейсона, штат Вірджинія, США
<b>Діброва Лідія Володимирівна</b>	Психолог Білозерського районного центру творчості дітей та юнацтва Білозерської районної ради Херсонської області, медіатор
<b>Дунай Олена Миколаївна</b>	Методист з психології Семенівського районного будинку дитячої та юнацької творчості, керівник гуртка з психології Семенівського районного методичного кабінету, медіатор, Полтавська область
<b>Зьома Наталія Олександрівна</b>	Директор Комунального закладу «Маріупольська загальноосвітня школа I–III ступенів № 10 Маріупольської міської ради Донецької області», медіатор
<b>Зубченко Альона Анатоліївна</b>	Практичний психолог Бориспільської загальноосвітньої школи I– III ступенів № 6, медіатор, Київська область
<b>Кайоткіна Тетяна Адамівна</b>	Завідувач Центру практичної психології, м. Костянтинівка Донецької області
<b>Ковальчук Людмила Григорівна</b>	Віце-президент ГО «Ла Страда–Україна», кандидат педагогічних наук
<b>Козунова Юлія Євгенівна</b>	Соціальний педагог Торецької ЗОШ-інтернату, медіатор, Донецька область
<b>Лебідь Неля Костянтинівна</b>	Завідувач відділу психологічних досліджень НДЛ культури лідерства Київського університету імені Бориса Грінченка, кандидат психологічних наук, медіатор

<b>Левченко Катерина Борисівна</b>	Президент ГО «Ла Страда – Україна», доктор юридичних наук, кандидат філософських наук, професор
<b>Лунченко Надія Вікторівна</b>	Науковий співробітник Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи НАПН України
<b>Макаров Володимир Адольфович</b>	Директор Державного навчального закладу «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій», практичний психолог, м. Дніпро
<b>Мараховська Тетяна Андріївна</b>	Практичний психолог Житомирського міського ліцею при Житомирському державному технологічному університеті, медіатор
<b>Матвійчук Марина Миколаївна</b>	Викладач Черкаського національного університету імені Б.Хмельницького, кандидат педагогічних наук, медіатор
<b>Малєєв Денис Вікторович</b>	Завідувач Центру організаційно-методичного супроводу розвитку обдарованості Донецького обласного інституту післядипломної педагогічної освіти, медіатор
<b>Мостовий Антон Володимирович</b>	Соціальний педагог Криворізької загальноосвітньої школи І–ІІІ ступенів № 28, медіатор, Дніпропетровська область
<b>Олексенко Світлана Олексіївна</b>	Педагог-організатор Комишнянської ЗОШ І–ІІІ ступенів Миргородської РДА, медіатор, Полтавська область
<b>Панок Віталій Григорович</b>	Директор Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи НАПН України, доктор психологічних наук, професор
<b>Полозюк Юлія Миколаївна</b>	Спеціаліст Центру практичної психології, медіатор, м. Костянтинівка Донецької області
<b>Соловійова Тетяна Олександрівна</b>	Директор Новопсковського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, віце-президент ГО «Центр підтримки громади», медіатор, Луганська область
<b>Трубавіна Ірина Миколаївна</b>	Професор Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди, доктор педагогічних наук
<b>Черпаха Катерина Вікторівна</b>	Координатор проекту ГО «Ла Страда – Україна»
<b>Юденкова Олена Петрівна</b>	Заступник директора з навчально-методичної роботи Державного навчального закладу «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій», кандидат педагогічних наук, м. Дніпро

**Розбудова миру.**  
**Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації:**  
**соціально-педагогічний аспект.**

[Навч.-метод. посібник]

**Автори:** Андрєєнкова В.Л., Войцях Т.В., Дацко О.В., Демчук С.В., Денніс Сандоле, доктор філософії, Діброва Л.В., Дунай О.М., Зубченко О.А., Зьома Н.О., Казарінова Ю.В., Кайоткіна Т.А., Ковальчук Л.Г., канд. пед. наук, Козунова Ю.Є., Лебідь Н.К., канд. психол. наук, Левченко К.Б., докт. юрид. наук, канд. філософ. наук, професор, Лунченко Н.В., Макаров В.А., Малєєв Д.В., Мараховська Т.А., Матвійчук М.М., канд. пед. наук, Мостовий А.В., Олексенко С.О., Панок В.Г., докт. психол. наук, професор, Полозюк Ю.М., Соловійова Т.О., Трубавіна І.М., докт. пед. наук, професор, Черепаха К.В., Юденкова О.П., канд. пед. наук.

**Рецензенти:**

*Роганова М.В.*, доктор пед. наук, професор, завідувач кафедри теорії та методики дошкільної освіти комунального закладу «Харківська гуманітарно-педагогічна академія»  
Харківської обласної ради;  
*Зеленська Л.Д.*, доктор пед. наук, професор, професор кафедри загальної педагогіки та педагогіки вищої школи Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди.

**Редакційна колегія:**

*Левченко К.Б.*, докт. юрид. наук, канд. філософ. наук, професор; *Панок В.Г.*, докт. психол. наук, професор; *Трубавіна І.М.*, докт. пед. наук, професор; *Ковальчук Л.Г.*, канд. пед. наук.;  
*Андрєєнкова В.Л.*

**Літературний редактор**

*Глущик С. І.*

**Упорядники:**

*Андрєєнкова В.Л., Черепаха К.В., Лунченко Н.В.*

Підписано до друку 11.10. 2016. Формат 64х90/8  
Папір офсетний. Гарнітура Фрисет.  
Друк офсетний.

Оригінал-макет та підготовка до друку ФО–П Буря О. Д.  
Адреса: Україна 02095, м. Київ,  
вул. Княжий Затон буд. 14 корпус Г, кв. 14