

ПРОФІЛАКТИЧНА ПРОГРАМА МИ ТА КОНФЛІКТ

Автор:
Міщенко Надія Миколаївна,
соціальний педагог
Мелітопольського навчально-
виховного комплексу №16
Мелітопольської міської ради
Запорізької області

1. Теоретичні основи програми

Проблема взаємодії учасників педагогічного процесу набуває все більшого значення для сучасної школи. Породжена вона динамічним розвитком суспільства, зміною соціальних орієнтирів, що поглиблює проблему поколінь, ускладнює стосунки вчителів та учнів, учителів між собою та з адміністрацією.

Конфлікти в школі є невід'ємною складовою освітнього процесу. Сам по собі конфлікт між однолітками не є чимось незвичайним. Конфлікт включає в себе можливість особистісного зростання, оскільки зростає необхідність учитися відстоювати свою позицію перед однокласниками, мати власну точку зору з будь-якого питання. Часто конфлікти в школі носять епізодичний характер, тобто спалахують час від часу між усіма учнями. Дитина, потрапивши в дитячий колектив, повинна навчитися жити за його законами. Не завжди відразу вдається зробити це безболісно й легко. Що являють собою шкільні конфлікти, чи варто намагатися їх уникати?

Будь-які конфлікти потребують вирішення. В іншому випадку напруга наростає, а проблеми лише збільшуються. Як можна мінімізувати шкільні розбіжності? У суперечці кожен упевнений у власній правоті. Між тим, якщо спробувати зрозуміти свого опонента, можна значно знизити дію самого конфлікту.

Вирішення конфліктів у школі має починатися з прийняття відповідальності за свої вчинки і дії. Учень повинен усвідомлювати, що в нього існують обов'язки, які необхідно виконувати.

Тема шкільних конфліктів зовсім не нова. З нею хоча б раз у житті стикалася кожна людина. Від того, наскільки швидко й правильно вдається

вирішити ситуацію протиріччя між учасниками, залежить благополуччя дитини, формування його світогляду.

Інноваційним підходом до вирішення міжособистісних конфліктів, які виникають між учасниками освітнього процесу, – є медіація, мета якої – впровадження та реалізація практики конструктивної ненасильницької взаємодії в конфліктних ситуаціях.

Медіація (англ. mediation – посередництво) — вид альтернативного врегулювання суперечностей, метод їх вирішення із залученням посередника (**медіатора**), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації й проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант вирішення, який би задовольняв інтереси і потреби всіх учасників конфлікту. Медіатор не приймає рішення за них.

Медіація – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (**медіатор**) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася. Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання [4, с. 123].

Медіація сприяє швидкому й ефективному розв'язанню конфліктів на локальному рівні, без залучення владних структур і адміністративного тиску.

Профілактична програма «Ми і конфлікт» є продуктом апробованих та адаптованих до умов ЗЗСО вже розроблених підходів та вправ. Під час розробки програми та адаптації тренінгових вправ укладачем використані матеріали авторок: Андрєєнкової В.Л., Левченко К.Б., докт. юрид. наук, професора, Лунченко Н.В. Програма допомагає учням зрозуміти особливості конфлікту та на основі набутих знань виробити власну стратегію поведінки при виникненні та залагодженні суперечностей, набути навички медіатора для примирення сторін, що конфліктують.

2. Науково-методичне обґрунтування

Мета програми: формування навичок безконфліктного спілкування та підготовка медіаторів серед учнів.

Завдання програми:

- сформувати в учнів уявлення про конфлікт, його структуру, причини та джерела;
- сформувати навички аналізу та самоаналізу в різних ситуаціях;
- розвинути навички усвідомлення свого емоційного стану;
- розвинути навички самопрезентації;
- сформувати вміння знаходити конструктивні рішення з конфліктної ситуації;
- ознайомити учнів з роботою «гарячих ліній»;
- опрацювати питання булінгу в шкільному середовищі;
- ознайомити учнів з процедурою медіації;
- опрацювати правила та принципи медіації;
- виробити навички налагодження комунікації;
- ознайомити учнів з основними фазами роботи медіатора на зустрічі зі сторонами;

- сформувати практичні навички проведення медіації.

Програма розрахована на роботу з учнями 7 – 10 класів, які мають бажання допомагати вирішувати конфліктні ситуації своїм одноліткам. У групі має бути не більше 15 учасників.

Профілактичну програму «Ми та конфлікт» можуть впроваджувати працівники психологічної служби, учителі, які пройшли підготовку щодо базових навичок медіації.

3. Структура та зміст програми

Структура програми: 17 занять, додатки 1-13.

Кожне заняття програми містить теоретичну й практичну частини, вправи на привітання та рефлексію. Вправи на привітання спрямовані на створення сприятливого психологічного мікроклімату під час заняття, позитивного емоційного стану учасників тренінгу; налагодження міжособистісних зв'язків між учасниками та згуртування групи.

Теоретична частина включає в себе інформаційні повідомлення, обговорення.

До практичної частини відносяться робота в групах, у парах, перегляд та обговорення відеороликів та мультфільмів, аналіз ситуацій, мозкові штурми, рольові ігри, програвання процедури медіації.

Завершальні вправи проводяться для того, щоб підбити підсумки заняття, щоб учні оцінили отриманий досвід та його значущість.

Зміст програми «Ми та конфлікт»

1	Конфлікт – це погано?
2	Будова конфлікту
3	Причини. Джерела. Коло конфлікту
4	Наша поведінка в конфлікті. Приховані причини
5	Успішні кроки у вирішенні конфлікту
6	Спілкування в конфлікті
7	Говори від свого «Я»
8	Принципи вирішення конфлікту
9	Булінг і конфлікт
10	Де шукати допомоги?
11	Медіація. Коротко про головне
12	Викрадення конфлікту
13	Переваги медіації
14	Правила та принципи медіації
15	Комунікація під час проведення медіації
16	Практика медіації
17	Практика медіації

Заняття №1

Конфлікт – це погано?

Обладнання: фліпчарт, стікери, маркери, аркуші для фліп-чарту, ваза для фруктів, дошка, крейда.

1. Вправа «Ніхто не знає...»

Мета: створення невимушеної атмосфери, краще пізнати один одного.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Учасники сидять у колі. Кожен по черзі називає своє ім'я та продовжує фразу «Ніхто не знає, що я...» або «Ніхто не знає про мене те, що...»

2. Вправа «Ваза очікування»

Мета: дізнатися про очікування учасників.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учасники на стікерах пишуть свої очікування від тренінгу та, проговорюючи їх, по черзі кидають до «Вазы очікування».

3. Вправа «Працюємо за правилами»

Мета: визначити правила роботи в групі.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учасникам пропонується виробити та записати на аркуші правила для ефективною та злагодженою роботи в групі.

Орієнтовні правила

- Активність всіх учасників
- Говорити про себе і від себе
- Слухати уважно
- Говорити по черзі

В ході тренінгу, за необхідністю, правила можуть змінюватися, удосконалюватися, додаватися, тощо.

4. Вправа «Мозковий штурм Конфлікт - це...»

Мета: визначити, на скільки учні розуміють поняття «конфлікт».

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учні, в будь-якому порядку, висловлюють свої думки та асоціації до слова конфлікт.

По центру дошки великими літерами написано слово «конфлікт». Всі варіанти відповідей записуються на дошку.

Інформаційне повідомлення

Є декілька визначень поняття «Конфлікт»

Конфлікт — є якість взаємодії між людьми (або елементами внутрішньої структури особистості), що виражається в протиборстві сторін заради досягнення своїх інтересів і цілей (Л. Козер, американський теоретик)

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

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

Прослухавши їх, скажіть, що їх об'єднує?

А чи завжди конфлікт – це погано?

5. Вправа «Розіжми кулак»

Мета: ознайомити учнів з підходами до вирішення конфліктів.

Час: 15 хв.

Хід вправи

Учасники об'єднуються в пари. Один з учнів затискує кулак, а задача іншого розжати цей кулак будь-яким способом. Потім пари міняються ролями.

Після закінчення вправи обговорити з учнями, у кого вийшло та як їм вдалося розжати долоню іншого.

Підвести учнів до того, що ця вправа чітко показує поведінку в конфлікті. Адже деякі пари впоралися із завданням не прикладаючи фізичної сили, а за допомогою прохання, умовляння, тощо.

Є два підходи до вирішення конфлікту. Деструктивний – де інша людина розглядається як проблема. Конструктивний – де проблема визначається та вирішується спільно.

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

Проте конфлікти слід розглядати з декількох сторін. Конфлікт є важливим

сигналом того, що дещо не в порядку і має бути змінено. Це шанс для розвитку і поліпшення взаємних відносин. Чи буде використано цей шанс, залежить від того, як поставитися до конфлікту.

6. Вправа «Що для мене було цінним»

Мета: проаналізувати заняття.

Час: 5 хв.

Учасники по колу висловлюються щодо проведеного заняття. Що було цікавим, корисним, новим тощо.

Заняття № 2

Будова конфлікту

Обладнання: фліпчарт, маркери, аркуші для флапчарту, дошка, крейда, аркуші формату А4, кольорові олівці, телевизор, комп'ютер (ноутбук).

1. Вправа «Пальчикові привітання»

Мета: привітання учасників, налаштування на роботу.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Учні по колу вітаються один з одним окремо кожним пальчиком.

2. Вправа «Намалюй конфлікт»

Мета: розвиток образного мислення учнів, з'ясування поняття «конфлікт».

Час: 20 хв.

Хід вправи

Учасники отримують аркуші паперу, на яких їм пропонується намалювати конфлікт, так як вони його собі уявляють. Після завершення,

учні по черзі презентують свій малюнок, пояснюючи, що він означає, як асоціюється з конфліктом. Обговорення.

3. Інформаційне повідомлення.

Мета: ознайомити учнів зі стадіями розвитку конфлікту.

Час: 10 хв.

Як і все в нашому житті конфлікт має свою будову і складові частини. професор Йоган Гальтунг вважає, що конфлікт має власний життєвий цикл. Він виникає, досягає емоційного, навіть насильницького кульмінаційного пункту, спадає, зникає і часто виникає знову. Таким чином, конфлікт може мати вічне життя, подразнюючи та завдаючи шкоди, зникаючи і виникаючи знову.

Визначення є логічним, адже:

- окремі особи і групи (нації, держави тощо) мають цілі;
- цілі можуть бути несумісними, виключати одна одну;
- коли цілі несумісні, народжується проблема, суперечність;
- будь-яка особа чи сторона з нереалізованими цілями почувається розчарованою і невдоволеною; чим фундаментальніші цілі (наприклад, основні потреби та інтереси), тим сильніші ці почуття;
- розчарування і невдоволеність можуть викликати агресію, змінюючи внутрішнє ставлення обраних чи зовнішню поведінку у вигляді насильства (додаток 1).

4. Перегляд мультфільму «Сірники»

Мета: показати розвиток конфлікту по стадіях.

Час: 15 хв.

Обговорення. Аналіз мультфільму за схемою. Питання – відповіді. Висновки.

Орієнтовні запитання для обговорення після перегляду мультфільму:

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

12. Які важливі висновки з цього мультфільму ви зробили особисто для себе?

5. Рефлексія.

Мета: дізнатися що учні взяли для себе із проведеного заняття.

Час: 5 хв.

Заняття № 3

Причини. Джерела. Коло конфлікту.

Обладнання: фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, м'яч.

1. Вправа «Шпигунський звіт»

Мета: пригадати пройдений матеріал, налаштування на роботу.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учасникам пропонується скласти звіт «шпигуна» про інформацію з попередніх занять. Кожен має сказати по одному реченню, оскільки «звіт шпигуна» повинен бути дуже коротким, але змістовним і зрозумілим (про те, що було найважливішим та найкориснішим). Повторювати назване попередніми учасниками не можна.

2. Інформаційне повідомлення тренера. Робота в групах.

Мета: теоретично та практично опрацювати матеріал.

Час: 30 хв.

Причини конфліктів

Для того щоб розв'язати конфлікт, перш за все необхідно визначити його сутність, тобто відповісти на питання: яка причина конфлікту?

Що можна назвати в якості причин конфліктів?

Ф. У. Лінкольн (теорія конфліктології) класифікує причини конфліктів з п'яти підстав: інформація, структура, цінності, відносини і поведінка, і відповідно виділяє п'ять основних факторів (причин) конфліктів.

1. Інформаційний чинник – це та інформація, яка припустима для однієї сторони і неприпустима для іншої. В якості такої інформації може виступати неповна або неточна інформація, надана однією із сторін. До цього фактору автор відносить небажане оприлюднення і недооцінку фактів та їх значення при вирішенні спірних проблем, а також такі явища, як мимовільна дезінформація, чутки тощо.

2. Структурний фактор – це формальні і неформальні характеристики групи. Вони виражаються в специфіці законної влади і законодавства, статус, права чоловіків і жінок, їх віці, ролі, традицій, системи підзвітності та передачі інформації, різних соціальних нормах і т.д.

3. Ціннісний чинник – це ті принципи, які проголошуються або відкидаються, яких дотримуються або якими нехтують, про яких забувають, або, навіть, які навмисно порушують. Це ті принципи, яких імовірно будуть дотримуватися всі члени групи, тому цінності вносять у соціальну групу

почуття порядку і мету існування. Вони розрізняються за формою (цензура, санкції) і за змістом (загальноприйнятий порядок, правила поведінки, звичаї).

Цінності описуються як:

- особисті системи вірувань і поведінки (забобони, уподобання, пріоритети щодо приналежності до групи);
- групові системи вірувань і поведінки;
- системи вірувань і поведінки всього суспільства;
- загальні нормативні цінності всього людства;
- професійні цінності;
- способи дії і методи, властиві окремим соціальним інститутам і організаціям;
- релігійні, культурні, регіональні, місцеві та політичні цінності.

4. Фактор відносин – пов'язаний із задоволенням від взаємодії двох і більше сторін або його задоволення чи взаємодії? відсутністю. Тут звертається увага на такі аспекти:

- основа відносин (добровільні чи примусові);
- сутність відносин (незалежні, залежні, взаємозалежні);
- очікування від взаємин;
- важливість взаємин;
- цінність взаємин;
- тривалість відносин;
- сумісність людей у процесі взаємовідносин;
- внесок сторін у відносини та ін.

5. Поведінковий фактор – це стратегія поведінки в конфліктній ситуації: уникнення, пристосування, конкуренція, компроміс, співробітництво (по К. Томасу).

Кристофер Мор виокремлює п'ять основних причин конфліктів та можливості втручання відповідно до джерел конфліктів:

1. Предметні конфлікти.
2. Конфлікти інтересів.
3. Конфлікт відносин.
4. Конфлікт цінностей.
5. Структурні конфлікти.

Чи потрібно вирішувати конфлікти? Для чого?

Чим загрожує учням конфліктна атмосфера в закладі освіти?

Між ким в закладі освіти відбуваються конфлікти?

- на рівні «учні–учні»: учні початкових класів, середньої ланки, старшої ланки; однокласники; учні різних вікових категорій; різної статі тощо;
- на рівні «учні–батьки»: учні та їхні батьки ; учні та батьки інших учнів, до конфлікту може бути залучено старших сестер, братів);
- на рівні «учні–педагоги»: учні–педагоги-предметники, учні–класні керівники, учні–психолог, учні–соціальний педагог тощо;
- на різних рівнях: конфлікт який розпочався і не вирішився на рівні «учень А.–учень Б.», переростає в конфлікт на рівні «учень А.–батьки учня Б.» і розвивається по спіралі: батьки учня Б. скаржаться класному керівникові, який, у свою чергу, викликає до навчального закладу батьків учня А. На цьому етапі конфлікт має рівні «учень А.–учень Б.–батьки учня

А.–батьки учня Б.–класний керівник». Класний керівник вирішує конфлікт, але це рішення не влаштовує батьків учня А., і вони скаржаться адміністрації навчального закладу. На цьому етапі конфлікт має рівні «учень А.–учень Б.–батьки учня А.–батьки учня Б.–класний керівник–адміністрація». Адміністрація навчального закладу бере на себе вирішення конфлікту, але це рішення не влаштовує обидві сторони. І на цьому етапі конфлікт виходить за межі навчального закладу, адже будь-яка сторона конфлікту може поскаржитися у вищі інстанції (державні установи), громадські організації тощо».

Після проведення обговорення, тренер пропонує учасникам поміркувати

над тим, чому відбуваються конфлікти в закладі освіти і яким чином зазвичай вони улагоджуються. Для відповіді на ці питання тренер об'єднує учасників у 3 групи і просить уважно вислухати завдання. На аркушах фліпчарту групам необхідно написати найпоширеніші, на їх погляд, причини конфліктів і способи, якими зазвичай вони вирішуються:

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

Групи презентують свої напрацювання.

Після презентації тренер пропонує обговорити наступні питання.

Запитання для обговорення:

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

3. Вправа «А я роблю так...»

Мета: визначити, яким способом учні вирішують конфлікти.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учасникам пропонується по черзі стисло розповісти як часто в їхньому житті виникають конфлікти та як вони їх вирішують.

4. Рефлексія

Мета: підведення підсумків заняття.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Учні, стоячи в колі, кидають по черзі один одному м'яч, проговорюючи «Сьогодні цікавим для мене було..., а для тебе?». М'яч не повинен потрапити двічі до одного учасника.

Заняття №4

Наша поведінка в конфлікті. Приховані причини.

Обладнання: : фліпчарт, маркери, аркуші для флапчарту, ручки, аркуші А4.

1. Вправа «Я зараз...»

Мета: визначити настрій учасників, налаштування на роботу.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учасникам пропонується подумати декілька секунд і сказати, з якою стихією чи природним явищем кожен себе асоціює і чому.

2. Стратегія поведінки в конфлікті . Притча «Сліпі мудреці і слон».

Мета: показати учням, на прикладі притчі, стратегію поведінки людей в конфлікті.

Час: 15 хв.

Давно це було. Привели якимось в одне місто слона. Багато хто захотів побачити його. Серед них були і відомі на всю округу сліпі мудреці. Але як побачити слона, якщо ти сліпий?

- Я знаю, - сказав один мудрець, - ми обмацаємо його.

- Хороша ідея, - погодилися інші. - Так ми зможемо дізнатися, який він цей СЛОН.

Отже, шість мудреців пішли "дивитися" слона.

Перший намацав велике плоске вухо. Воно повільно рухалася вперед і назад.

- Це віяло! Слон схожий на віяло! - вигукнув він.

Другий мудрець стояв біля ноги слона і торкався її. Вона була круглою і м'якою.

- М-м-м ... це щось кругле і товсте ... Слон схожий на дерево! - вигукнув він.

- Ви обидва не праві. - сказав третій. - Так, він круглий, але не товстий і до того ж дуже гнучкий! Він схожий на мотузку! Цей мудрець намацав хвіст слона.

- Ну ні! Слон схожий на спис! Так - круглий, так - тонкий, але не гнучкий! - вигукнув четвертий, який обмацував бивні слона.

- Ні, ні - закричав п'ятий, - слон, як висока стіна. Велика, широка і шорстка. - говорив той, обмацуючи бік слона.

Шостий мудрець в руках тримав хобот слона.

- Всі ви неправі, - сказав він, - слон схожий на змію.

- Ні, на мотузку!

- Ні, змію!

- Стіну!

- Ви помиляєтесь!

- Я правий!

Шестеро сліпих мудреців нестримно кричали один на одного. Їх суперечка продовжувалася цілий день. Потім ще один, потім тиждень, а до єдиної думки вони так і не прийшли. Кожен мудрець уявляв собі лише те, що могли відчувати його руки і вірив він тільки собі. В результаті, кожен думав, що тільки він має рацію і знає, на що схожий слон. Ніхто не хотів слухати те, що кажуть йому інші. Тому вони ніколи так і не дізналися, як виглядає слон.

В чому була помилка мудреців? Обговорення.

3 Інформаційне повідомлення.

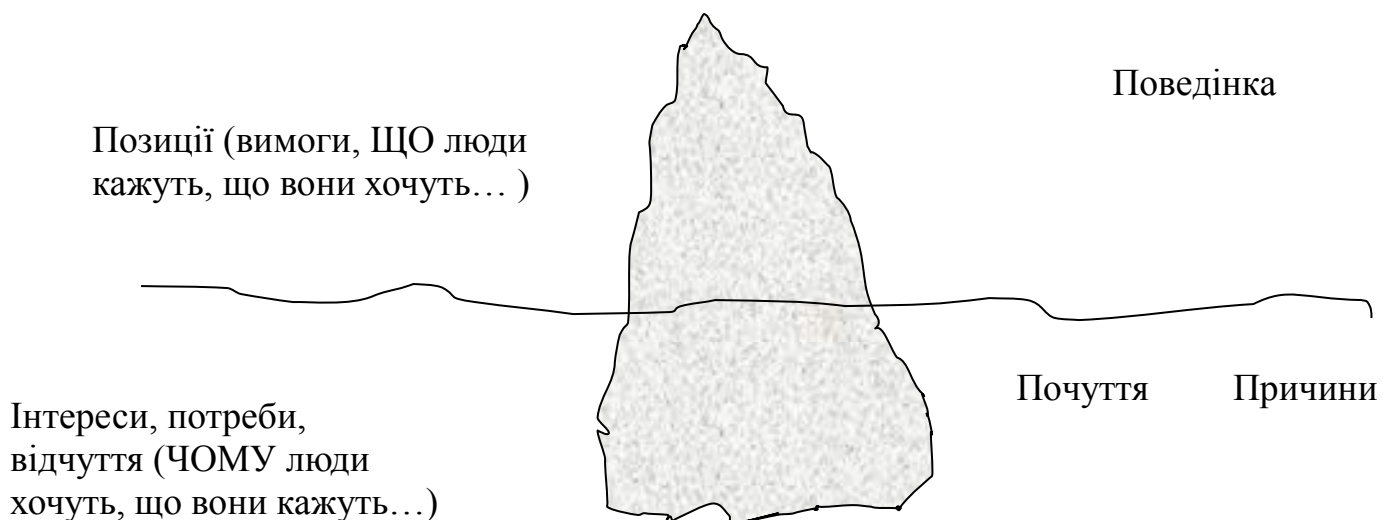
Мета: теоретично і практично опрацювати матеріал.

Час: 30 хв.

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

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

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



Робота в групах.

Учні об'єднуються в групи (не менше трьох). Кожна група записує на аркуші паперу конфліктну ситуацію зі шкільного життя. Потім групи обмінюються ситуаціями, які вони написали. Отриману ситуацію розібрати за схемою та представити на загал.

	Позиції	Інтереси (потреби)
I сторона		
II сторона		

Обговорення.

Надайте якомога більше способів вирішення даних ситуацій.

4. Рефлексія.

Заняття № 5

Успішні кроки у вирішенні конфлікту.

Обладнання: набір карток «Креатив - 2», комп'ютер (ноутбук), телевізор, вузька доріжка, аркуші паперу А4, ручки, картки з написами стилів поведінки в конфлікті.

1. Вправа «Водограй карток»

Мета: розвиток навичок усвідомлення свого емоційного стану; включення групи в роботу, розвиток навичок самопрезентації.

Час: 5 хв.

Учасникам пропонується підійти до столу з картками і обрати картку, яка відображає їх настрій зараз, на початку заняття.

Обговорення:

- Як ви почуваетесь зараз?

- Який ваш настрій?

2. Вправа «На містку»

Мета: знайти конструктивні рішення виходу із конфліктної ситуації.

Час: 15 хв.

Хід вправи

Учасникам озвучуються умови гри. «Уявіть, що ви стоїте на краю прірви, а вам дуже потрібно перейти на інший бік по містку. Але на іншому боці стоїть людина, якій теж дуже терміново треба перейти на протилежний бік».

Учасники об'єднуються в дві групи. З кожної групи виходять два учасника, які розходяться в різні кінці класної кімнати, між ними стелиться або малюється вузька доріжка. Завдання учасникам, якомога швидше перейти на інший бік. Той, хто заступив за доріжку – впав у прірву.

Обговорення.

Перегляд мультфільму «Міст».

Обговорення.

3. Вправа «Яблуко і черв'ячок». Інформаційне повідомлення.

Мета: опрацювання теоретичного матеріалу.

Час: 30 хв.

Хід вправи

Умови проведення: «Сядьте зручніше, закрийте очі і уявіть на хвилинку, що ви – яблуко. Стигле, соковите, красиве, ароматне, наливне яблучко, яке мальовничо висить на гілочці. всі милуються вами, захоплюються. Раптом, звідки не візьмись, підповзає до вас черв'як і каже: «Зараз я тебе буду їсти!». Що ви відповісте черв'яку? Відкрийте очі і запишіть свою відповідь на аркуші.

Учні по колу дають свої відповіді, які вони записали.

Важливим значенням у питанні вирішення конфлікту є вибір стратегії виходу з нього, що залежить від різних факторів: особистісні особливості, рівень завданого збитку, статус опонента, можливі наслідки. Є п'ять основних стратегій виходу з конфліктної ситуації:

• Конкуренція виникає тоді, коли людина поставити власні цілі вище інтересів інших людей і взаємин з ними.

- Компроміс – дозволяє частково задовольнити як свої домагання, так і бажання партнера (50 x 50).

- Співпраця виникає, коли людина прагне до встановлення рівноправності власних інтересів і зацікавленості до реалізації інтересів партнера.

- Уникання, або відхід, характерний для тих випадків, коли конфліктів відмовляються і від власних інтересів, і від підтримки позитивних відносин з партнером.

- Пристосування — це стиль поведінки в конфлікті, під час якого учасник конфлікту відмовляється від своїх інтересів заради інтересів іншої людини.

Робота в групах.

Тепер, коли вам відомі способи виходу з конфліктної ситуації, давайте проілюструємо їх результатами нашої справи «Яблуко і черв'ячок».

Задача учасників об'єднатися в п'ять груп. Кожна група отримує назву одного із стилів поведінки в конфлікті, і спробує відповісти черв'яку відповідним стилем.

Приклади відповідей:

Конкуренція – «Зараз я упаду на тебе і розчавлю!»

Уникання – «Он , подивися, яка там симпатична грушка висить!»

Компроміс – «Ну добре, відкуси половинку, а решту залиши моїм господарям!»

Пристосування – «Така у мене вже доля!»

Співпраця – «Подивися, на землі вже є яблука, що впали, їж їх, вони теж смачні. А хочеш, чекай, поки я упаду. Навіщо вгору лізти, сили витратити!»

Обговорення.

Засоби вирішення конфлікту:

- Вирішення проблеми, що стала причиною його виникнення;
- Компроміс, що базується на взаємних розумних поступках;
- Поступове згладжування протиріч;
- Відсторонення конфліктуючих від безпосереднього спілкування на певний час, повне припинення стосунків між ними;

Шляхи розв'язання конфліктної ситуації:

- Попередження конфлікту;
- Управління конфліктом;
- Прийняття оптимальних рішень у конфліктній ситуації;
- Розв'язання конфлікту.

4. Рефлексія

Час: 5 хв.

Заняття № 6

Спілкування в конфлікті.

Обладнання: серветки (по кількості учасників), комп'ютер (ноутбук), телевізор, стікери, невеликий кошик (ваза, коробка для вправи «Кошик сміття»).

1. Вправа Серветка»

Мета: продемонструвати неповторність кожної людини, зняття емоційного напруження.

Час: 5 хв.

Учасники беруть по одній серветці, заплющують очі та чітко виконують інструкцію тренера.

- ✓ Складіть серветку вдвічі.
- ✓ Складіть серветку ще раз вдвічі.
- ✓ Відірвіть правий верхній кут.
- ✓ Складіть ще раз вдвічі і відірвіть ще раз правий верхній кут.
- ✓ Складіть ще раз вдвічі і відірвіть ще раз правий верхній кут.

Закінчили. Відкрийте очі. Розгорніть серветку і подивіться, що у вас вийшло.

- Як могло таке статися? З чим пов'язана така розмаїтість малюнків? - Завдання отримали одне, але кожен по різному виконав його.

Обговорення. Підвести учасників до того, що кожен сприймає інформацію по-своєму. І на одну подію будуть різні її описи.

2. Мультфільм «Фігури і форми». Інформаційне повідомлення.

Мета: оцінити поведінку та комунікацію героїв, опрацювання теоретичного матеріалу.

Час: 15 хв.

Комунікативні навички – це навички ефективного спілкування, до яких зазвичай відносять легкість встановлення контакту, підтримання розмови, 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 самою відповідальності за пошук виходу з даної ситуації. Таку комунікацію може організувати

спеціаліст (педагог, медіатор, психолог) з учасником проблемної (або просто важливою) ситуації, організувати комунікацію між учасниками ситуації, а також самі учасники можуть будувати своє спілкування як відновну комунікацію.

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

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

3. Відео «Передача м'яча»

Мета: показати приклад вибіркового сприйняття інформації.

Час: 10 хв.

Учасникам пропонується порахувати, скільки разів передали м'яч люди в білих футболках.

Чи бачив хтось горилу? А зміну фону? Чому ми не все помічаємо? Обговорення.

4. Вправа «Зіпсований телефон»

Мета: показати вибіркoвість сприйняття інформації.

Час: 15 хв.

Хід вправи

За бажанням обираються п'ять учасників, їх просять вийти з класної кімнати. Тренер запрошує першого учасника та оголошує завдання: «Я зараз зачитаю текст, а ви повинні будете переказати його тому, хто увійде наступний». Учні, які виконують роль спостерігачів, не підказують.

Текст 1: «Андрій був зразковою дитиною. Навчався добре, ходив, як і всі, на уроки. Робив домашні завдання, не мав заборгованості з предметів. Харчувався тільки з супермаркету. Але ось пішов він якось в ліс і зустрів там НЛО. З тих пір все не як у людей. Поведінка так собі. Навчання закинув. По предметах – суцільні хвости. А харчується тепер з базару».

Текст 2: «Ігор чекав вас і не дочекався. Дуже засмутився і просив передати, що зараз він в кабінеті інформатики, щодо якоїсь програми, до речі, абсолютно нової і навороченої. Повинен повернутися до обіду, але якщо його не буде до 13 години, то обідати ви можете без нього. Так, найголовніше, передайте всім, що тестування до кінця навчального року, можливо, проводитися не буде».

5. Вправа «Кошик сміття»

Мета: усвідомлення власних якостей, які заважають у спілкуванні.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Слово тренера: щоб не конфліктувати треба постійно самовдосконалюватися, працювати над собою, позбавлятися негативних рис.

Кожен з нас є неповторною особистістю, але не досконалою. Кожен хотів би щось змінити у собі: рису характеру, звичку, ваду яка може призвести до конфлікту, або призводить до конфлікту, заважає вам в житті і ви хотіли б її позбутися.

Ми по колу будемо передавати умовний кошик сміття, кожен, хто його отримує продовжує фразу: « Я хотів би викинути у кошик для сміття...» і називає, те що йому не подобається в своєму спілкуванні чи при взаємодії з людьми.

Вправу можна проводити письмово.

Заняття № 7

Говори від свого «Я».

Обладнання: аркуші паперу, ручки, дошка, крейда, магніти.

1. Вправа «Оголошення в газеті»

Мета: розвинути креативність мислення, згадати пройдений матеріал

Час: 15 хв.

Хід вправи

Учасникам пропонується придумати та написати в газету оголошення, спираючись на знання матеріалу пройдених занять.

Всі записи прикріплюються до дошки з написом «Оголошення» магнітами.

2. Вправа «Пояснення»

Мета: оцінити різні техніки висловлювання.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Багато проблем у людей виникає через невміння спілкуватися. Коли ми сперечаємося, з'являються негативні емоції. Ми говоримо: «Ти завжди грубиш...», «Ти ніколи не думаєш про те, що я хочу...», «Ти ніколи не вибачаєшся...». Ці слова «завжди», «ніколи» неправдиві. Людина думає: «Це неправда. Мене атакують. Мені потрібно захищатися».

Таку манеру спілкуватися називають «Ти - висловлювання», але щоб уникнути конфлікту, неприємної ситуації потрібно використовувати «Я - висловлювання». Наприклад, «Я відчуваю...», «Я відчуваюся».

На прикладі одного учня програвся ситуація учитель – учень.

Учитель: «Ти весь час мене дратуєш, постійно спізнюєшся на мій урок!». Після цієї репліки тренер запитує учня, як він себе відчуває в цій ситуації? Потім тренер перефразовує висловлювання: «Коли ти спізнюєшся на урок, це дратує мене, бо доводиться ще раз повторювати те, що ми вже зробили. Через це я втрачаю багато дорогоцінного часу». Після перефразованої репліки тренер ще раз запитує про відчуття учня вже в цій ситуації.

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

Наприклад:

«Я-твердження» (звинувачують, доводять неправоту і т. п.)

• Чому ви завжди мене перебиваєте? Ви надокучили мені вашими запитаннями!

«Я-твердження» (проявляють почуття, інтерес, орієнтують на результат).

• Я був би дуже вдячний, якби ви потерпіли, поки я закінчу, звичайно, крім тих випадків, коли ви вважаєте свої слова настільки важливими, що сказати їх необхідно одразу. Я був би вам вдячним, якби ви свої запитання поставили у більш слухний час. Обговорення.

3. Робота в групах.

Мета: показати ефективність техніки «Я-твердження» у спілкуванні.

Час: 20 хв.

Хід вправи

Учасники об'єднуються в пари. Кожна пара отримує ситуацію. Завдання: вирішити ситуацію, використовуючи техніку «Я-твердження», за схемою (додаток 2).

По завершенню представити на загал ситуацію і її вирішення.

Ситуації

1. Ви з друзями граєте в гру. Але помічаєте, що вас постійно обманюють, порушуючи правила гри.

2. Два твої товариша посварилися. І ти чуєш дві різні версії ситуації.

3. Твоя подруга дуже гнівається та скаржиться на свого однокласника, з яким виникла суперечка, і каже «Все одно ти мені не повіриш...»

4. Ви з однокласником готували проект. Але коли настав час його захищати, то всю роль на себе взяв однокласник і тобі не дав можливості проявити себе.

Обговорення.

4. Вправа «Закінчи речення»

Мета: підведення підсумків.

Час: 5 хв.

Учасники тренінгу по черзі закінчують фразу : «Тільки від мене залежить, що...».

Заняття № 8

Принципи вирішення конфлікту.

Обладнання: комп'ютер (ноутбук), телевізор, газета, ручки, аркуші, фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери.

1. Вправа «Х та У»

Мета: визначити вплив на встановлення стосунків.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Усім учасникам пропонується підвестись, обрати собі пару і домовитись, хто буде Х, а хто У. Х повинен стати з одного боку кімнати, У – з другого. Вони мають пройти через кімнату кілька разів. Щоразу, коли партнери зустрічаються, вони вітаються одне з одним. Перший раз – як давні знайомі, що тривалий час не бачилися; другий – у ситуації, коли між ними виникла суперечка; третій – коли обоє не знають одне одного і Х – поспішає, а У – заблудився і не знає, куди йти.

Вправа проводиться швидко. Обговорення: «Що, на вашу думку, впливає на встановлення стосунків?»

2. Перегляд мультфільму «Коли осяде пил...»

Мета: показати учасникам поведінку та наслідки конфлікту.

Час: 10 хв.

Обговорення.

3. Інформаційне повідомлення

Мета: ознайомити учнів з принципами вирішення конфліктів.

Час: 10 хв.

Вісім принципів вирішення конфлікту

Співробітники фонду досліджень миру і майбутнього в Швеції розробили вісім принципів для того, щоб розуміти конфлікти і вчитися знаходити ненасильницькі можливості їх вирішення.

1. Інтереси.

Правило: звертайся до інтересів, а не до позицій!

2. Люди.

Правило: роби відмінність між людьми і проблемою!

3. Опції

Правило: продумуй безліч можливостей дії, перш ніж прийняти рішення про те, що необхідно зробити. Продумуй не тільки свої власні кроки, але і ряд можливих кроків і дій у відповідь!

4. Критерії

Правило: стеж за тим, що результат повинен задовольняти загальнообов'язковим критеріям!

5. Правда

Правило: існує кілька правд: твоя, їх, і, може бути, та, що йде далі!

6. Засоби

Правило: стеж за єдністю засобів і цілей!

7. Передумови

Правило: дотримуйся принципів і вибудовуй на них свою власну стратегію. Переслідуй тільки такі цілі, які гарні як для тебе, так і для іншої сторони, навіть якщо інша сторона поводить себе не відповідним чином!

8. Влада

Правило: Влада – це здатність досягати власних цілей, а не карати інших!

Обговорення.

4. Вправа «Влада»

Мета: зуміти знайти спосіб розв'язання проблеми у процесі міжособистісного спілкування.

Час: 5 хв.

Хід вправи

I. Утворюються 2 команди. Використовується газета. Це символ влади. Кожен учасник береться однією рукою за газету. По команді «почали» кожен має захопити якомога більше «влади».

II. Газетний аркуш стелиться на підлогу. По команді всі повинні стати на газету. Не зважаючи на розмір газети та кількість учасників, всі мають стояти на газеті.

Обговорення: - У першій ситуації кожен думав лише про себе, а в другій треба думати про кожного.

- Ви виконали це завдання, не завдяки силі кожного, а об'єднавши зусилля.

5. Робота в групах

Мета: розробити правила безконфліктного спілкування.

Час: 15 хв.

Хід роботи

Учасники об'єднуються в групи. Кожна група розробляє правила безконфліктного спілкування, але за умови, що в правилах буде відсутня частина НЕ.

По закінченню, групи зачитують свої правила та записують їх на фліпчарті.

6. Рефлексія.

Заняття № 9

Булінг і конфлікт.

Обладнання: комп'ютер (ноутбук), телевізор, папір, ножиці, ручки, олівці, вирізані з паперу мішечки.

1. Вправа «... про мене»

Мета: налаштування на роботу.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Учасникам пропонується продовжити фразу «Мій друг сказав би про мене...»

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

2. Відео «Камінь-ножиці-папір». Інформаційне повідомлення.

Мета: опрацювати матеріал на прикладі відео

Час: 10 хв.

Обговорення.

- Як почуваються ті, кого обзивають і цькують однолітки?
- Як це позначається на їхньому навчанні?
- Що вони думають про тих, хто їх ображає?
- Чому деякі люди ображають інших?

Підсумок: «Булінгу може зазнати будь-яка дитина у школі, але жодна не заслуговує на таке ставлення». Булінг суттєво відрізняється від типових конфліктів і непорозумінь між друзями або однокласниками.

Булінг — це якщо:

- людині завдали болю, принизили фізично або словесно;
- така поведінка повторюється, хоча може статися й один раз;
- це було зроблено навмисно;
- людина, якій заподіяли шкоду, не може сама захистити себе;
- людина, яка вчинила булінг, має переваги (старша, фізично сильніша, у неї вищий авторитет у групі).

3. Вправа «Рука допомоги»

Мета: розробити стратегію підтримки постраждалих від булінгу.

Час: 20 хв.

Хід вправи

Учасники отримують папір, олівці та ножиці. Обводять свою долоню олівцем, потім вирізають її. На кожному пальці паперової долоньки пишуть, які способи боротьби з булінгом вони можуть запропонувати. По закінченню кожен озвучує свої пропозиції.

«За даними різних досліджень, майже кожен третій учень в Україні так чи інакше зазнавав булінгу в школі, потерпав від принижень і насмішок.

Жертви булінгу переживають важкі емоції — почуття приниження та сором, страх, розпач і злість. Такі учні іноді просто бояться ходити до школи.

Допомогти жертві булінгу інколи досить просто. Перше, що ти можеш зробити, — не підтримувати тих, хто знущається. Твоє ставлення має бути таким, щоб ініціатори булінгу відчули, що ти не погоджуєшся з тим, що відбувається. Якщо бачиш, що з когось насміхаються, допоможи йому вийти з цієї ситуації, покажи свою підтримку, скажи, що він чи вона не заслуговує на таке ставлення. Люди, яких ображають, часто почуваються самотніми — допоможи їм відчути, що вони не одні».

Перегляд соціального ролика «Шкільний булінг»

Обговорення.

4. Вправа «Мішечок побажань»

Мета: надати підтримку один одному, покращити настрій.

Час: 10 хв.

Хід вправи

У кожного є мішечок. Кожен учасник придумує та записує на мішечку побажання або подарунок (це можуть бути як матеріальні цінності, так і духовні чи навіть казкові або уявні). Даруючи мішечок сусіду ліворуч, учні називають ім'я сусіда, свій подарунок та для чого він потрібний (його призначення).

Заняття № 10

Де шукати допомоги?

Обладнання: комп'ютер (ноутбук), телевізор, скринька з дзеркалом всередині.

1. Вправа «Близькі люди»

Мета: визначити коло людей, які можуть допомогти.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учасникам пропонується назвати трьох рідних або близьких людей, до яких вони можуть звернутися за допомогою в скрутний час і з будь-якою проблемою.

Обговорення. Чи завжди ми ділимося своїми негараздами? Чи потрібно взагалі комусь розповідати про свої неприємності?

2. Перегляд мультфільму «Козлик та його горе». Інформаційне повідомлення.

Мета: проаналізувати мультфільм, опрацювати теоретичний матеріал.

Час: 30 хв.

Хід вправи

Щодня в нашому житті відбуваються різні події: і радісні, й сумні. Буває так, що потрібно порадитись і попросити допомоги, хочеться розділити радість або сумний настрій. Сьогодні ми поговоримо про тих, до кого ми можемо звернутися. Крім рідних, друзів, товаришів ще є «скриньки довіри»,

«гарячі лінії», де ви завжди зможете відчутти підтримку та отримати допомогу.

- Чи почувалися ви самотніми? Чи були у вас сварки з друзями? Чи виникали у вас складнощі в навчанні?

- Чи є у вас друзі, яким ви довіряєте? Чи було у вас розчарування в коханні? Чи є людина, з якою ви можете поділитися своєю радістю, успіхами?

- Чи мрієте ви? А чи є людина, з якою ви можете поділитися своєю мрією?

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

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

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

Він безкоштовний для абонентів мобільних операторів.

Основними принципами роботи Національної дитячої «гарячої лінії» є анонімність і конфіденційність. Це означає, що ніхто не дізнається про ваш дзвінок і про те, що ви розповіли консультантові (звичайно, якщо ви самі не виявите бажання). Ця розмова залишиться тільки між вами та консультантом, з яким ви розмовляли. Визначити ваш номер телефону також ніхто не зможе і не буде цього робити. Це гаряча лінія для дітей і про дітей, тобто сюди можуть телефонувати як діти, так і дорослі.

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

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

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

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

Коли дитина відчувається самотньою і їй немає з ким поговорити, поділитися своєю радістю або сумом.

Кожна людина в своєму житті закохується. На дитячу «гарячу лінію» телефонують діти, які закохалися вперше і хочуть дізнатися, як про це сказати тій людині, яку вони кохають; або діти, які закохалися і не отримують взаємності, можуть дізнатися, як полегшити свої переживання; або діти, які посварилися зі своєю коханою людиною і шукають можливості помиритися.

Коли порушуються права дітей, коли б'ють і принижують, консультанти дитячої «гарячої лінії» розкажуть, у яку організацію необхідно звернутися по допомогу.

На «гарячу лінію» телефонують діти, які хочуть поділитися своїм позитивом з приводу отримання гарної оцінки в школі, з приводу того, що вони закохалися, або з приводу того, як вони бачать своє майбутнє і які плани на нього мають. Загалом можна сказати, що Національна дитяча «гаряча лінія» є наставником і порадником для тих дітей, які на неї звертаються».

Консультанти завжди готові підтримати дитину та розділити її смуток і радість.

Обговорення.

3. Вправа «Чарівна скринька»

Мета: підбадьорити себе, покращити настрій.

Час 10 хв.

Хід вправи

Кожен учасник підходить до скриньки, дивиться всередину і каже одну хорошу річ, про людину, чиє фото він бачить, не відкриваючи групі секрету, хто там. Коли учасники заглядають в скриньку, вони бачить там своє відображення (у скриньці лежить дзеркало), тобто вони повинні сказати щось хороше собі або про себе.

Заняття № 11

Медіація. Коротко про головне.

Обладнання: аркуші паперу на яких зображено два обличчя з відсутнім ротом, комп'ютер (ноутбук), телевізор.

1. Вправа «Намалюй свій настрій»

Мета: проаналізувати свій емоційний стан.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Учасникам роздаються аркуші паперу на яких намальовано два обличчя, на яких відсутній рот. Потрібно намалювати рот (сум, радість, смуток і т. д.) на першому обличчі. В кінці заняття тренер просить намалювати рот на другому обличчі. Учні повинні проаналізувати свої малюнки: з яким настроєм прийшли на заняття, який мають на кінець заняття, подібні чи відрізняються малюнки, пояснити чому.

2. Інформаційне повідомлення. Перегляд навчальних відео.

Мета: опрацювати теоретичний матеріал, ознайомитися з процедурою медіації.

Час: 40 хв.

Медіація - це метод вирішення конфліктів, розроблений в 60-ті -70-ті роки в США і успішно використовується там у багатьох сферах життя.

У дослівному перекладі «медіація» означає «посередництво». При цьому мається на увазі посередництво в суперечках неупереджених третіх осіб, яких визнають усі сторони. Медіатори-посередники допомагають

конфліктуючим знайти взаємоприйнятне рішення їх проблем. Завдання медіаторів полягає не в тому, щоб винести рішення третейського суду або вирок. Швидше від самих сторін конфлікту залежить вироблення рішення, оптимально задовольняючи їх інтереси. В результаті досягнутої домовленості повинні «виграти» всі. Це конструктивне вирішення конфлікту стає можливим завдяки техніці медіації. Воно може бути вдалим навіть тоді, коли конфліктуючі сторони знаходяться в очевидному глухому куті і не можуть просунути ся поодиноці, або навіть не розмовляють один з одним. Посередники вислуховують проблеми всіх учасників, дають їм висловити свої почуття і допомагають з'ясувати інтереси конфліктуючих сторін. Вони відновлюють і зміцнюють прямі зв'язки між сторонами. Завдяки цьому противники дізнаються про справжні проблеми, почуття та інтереси іншої сторони. В захищеному просторі такої бесіди вони можуть розвивати розуміння і нову довіру один до одного і, в решті решт, спільно працювати над вирішенням своїх проблем. Метою є угода, яку підписують і здійснюють всі сторони конфлікту. Важливими ознаками методу техніки медіації являються:

- присутність медіатора, що виконує функції по посередника,
- присутність всіх сторін, що задіяні у конфлікті,
- неформальний рівень,

добровільна участі в процедурі медіації та самовизначення щодо рішення конфлікту: повноваження прийняття рішення не передаються третім особам. Результат переговорів не є обов'язковим, поки його не схвалили всі учасники. Отже, необхідно досягти консенсусу.

Перегляд навчальних відео. Обговорення.

3. Вправа «Намалюй свій настрій»

Мета: проаналізувати свій емоційний стан, підвести підсумки заняття, оцінка учнями отриманого досвіду щодо його значимості.

Час: 10 хв.

Заняття № 12

Викрадення конфлікту.

Обладнання: дошка, крейда.

1. Вправа «Олені»

Мета: привітатися один з одним, покращити настрій.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учасники утворюють два кола (зовнішнє та внутрішнє), встають обличчям один до одного. Тренер запитує: «Ви коли-небудь бачили, як вітаються олені? А чи хочете довідатися, як вони це роблять?». Це цілий ритуал: правим вухом ви третесь об праве вухо свого партнера, потім лівим вухом об ліве вухо партнера, а на завершення вітання треба повернутися один до одного обличчям і потупати ногами!

Після цього зовнішнє коло зміщується на одну особу, і церемонія повторюється. Пересування продовжується доти, доки всі учасники не «привітаються» один з одним, як олені, і не займуть вихідне положення.

2. Вправа «Мозковий штурм»

Мета: активізація знань

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учасникам пропонується назвати, що можна зробити з конфліктом. Всі відповіді учнів записуються на дошку.

А чи можна викрасти конфлікт? Як ви розумієте вислів «викрадення конфлікту»?

3. Інформаційне повідомлення.

Мета: опрацювання теоретичного матеріалу.

Час: 30 хв.

“Викрадення конфлікту”

Вирішення проблеми іде від тих, хто викрадають конфлікт (судді), які обмежені законом.

Наступні “п’ять кроків” мають назву “медіація” (від слова media - середина). Цю методику можна використовувати як наступний етап після опанування навичок успішного спілкування.

Це можуть бути різні підходи, але важливо пам’ятати, що певними елементами (інколи вони можуть називатися інакше, ніж в цій книзі) треба оволодіти обов’язково.

Серед навичок можна відзначити наступні:

- активне слухання і комунікації;
- аргументоване аналітичне мислення;
- навички з розв’язання проблем;
- здатність до співробітництва;
- робота в команді;
- міжгрупове спілкування;
- ведення переговорів і медіацій;
- відстоювання позиції.

Етапи можна описати, зокрема, так:

- визначення проблеми;
- збір даних про проблему;
- генерація ідей та альтернативних шляхів з вирішення;
- вибір оптимального;
- впровадження рішення.

1. Вступ

1. Назвіть себе самі та попросіть тих, хто в стані конфлікту, назвати свої імена. Подякуйте їм за те, що вони прийшли.

2. Поясніть, що існують чотири правила, які допомагають розв’язати суперечки:

- намагатися вирішити проблему;

- не ображати словами чи діями;
- не переривати;
- намагатися бути якомога чеснішими;

3. Спитайте кожну конфліктуючу сторону, чи погоджуються вони з правилами.

4. Поясніть, що будь-що, сказане тут, є КОНФІДЕНЦІЙНИМ, за винятком фізичних образ, спроби самогубства, наркотиків чи зброї.

2. Послухаємо - що сталося

1. “Сторонні” вирішують - хто почне першим.
2. Попросіть “сторону №1” розповісти її історію.
3. Повторіть, що ви почули за допомогою Активного Слухання.

- ✓ викладіть факти;
- ✓ змалюйте їхні почуття;
- ✓ “звуки, подібні тому, що ви почули...”;
- ✓ “так вам здалося...”;

Повторіть кроки 2 - 3 із “стороною №2”.

Поки що ЖОДНИХ рішень!

3. Визначення Проблем та Інтересів

1. Інколи, після того, як кожна з сторін розповість свою історію, ви можете вже скласти перелік проблем та інтересів. Якщо так, переходьте до номера 2.

Якщо ви не певні, що проблеми та інтереси зрозумілі, задайте більше запитань. Ви можете сказати тим, хто сперечається:

“Мені хотілося б задати кілька запитань, що б краще зрозуміти проблеми, які ви намагаєтесь вирішити”.

Приклади:

- “Розкажи мені більше про...”
- “Як довго це відбувалося?”
- “Коли це сталося?”
- “Що ви відчували?”
- “Чому ви так подумали?”
- “Що ви хотіли б побачити зараз?”

Поки що жодних рішень!!

2. Скажіть кожному і кожній із тих, хто сперечається, як ви бачите перелік їхніх інтересів: “_____ , я чув(чула), що ви сказали _____ ,

Це правильно? Я нічого не переплутав (переплутала)?”

ЗАРАЗ час допомогти їм знайти вирішення проблеми!

4. Знайдіть рішення

Що вони можуть зробити?

Зараз:

Спитайте сторону №1

“Що ви можете вже зробити для вирішення проблеми?”

Спитайте сторону №2

“Що ви можете вже зробити для вирішення проблеми?”

У майбутньому:

Спитайте сторону №1

“Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібна проблема не виникла?”

Спитайте сторону №2

“Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібна проблема не виникла?”

Допоможіть знайти рішення, які вони вдвох вважають добрими.

Це щось надзвичайне? Коли про це скажуть, де, хто, як?

Чи може кожна із сторін зробити те, про що вони зараз говорять, що вони це зроблять?

Чи погодилися обидві сторони на щось спільне?

5. “Обкладинка”

1. Для попередження пліток попросіть кожен з сторін сказати іншим, що конфлікт був розв’язаний.

2. Якщо було досягнуто згоди, підпишіть угоду (письмово чи усно).

3. Привітайте тих, хто сперечався.

4. Після того, як вони підуть, привітайте себе, що важка робота позаду.

Обговорення.

4. Вправа «Олені»

Мета: попрощатися один з одним, покращити настрій.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учасники утворюють два кола (зовнішнє та внутрішнє), встають обличчям один до одного. Тренер запитує: «Ви коли-небудь бачили, як прощаються олені? А чи хочете довідатися, як вони це роблять?». Це цілий ритуал: правим плечем ви третесь об праве плече свого партнера, потім лівим плечем об ліве плече партнера, а на завершення прощання треба повернутися один до одного спиною і потупати ногами!

Після цього зовнішнє коло зміщується на одну особу, і церемонія повторюється. Пересування продовжується доти, доки всі учасники не «попрощаються» один з одним, як олені, і не займуть вихідне положення.

Заняття № 13

Переваги медіації.

Обладнання: аркуші паперу А4, фліпчарт, магніти, аркуші для фліпчарта, маркери.

1. Вправа «Поміняйтеся місцями»

Мета: створення умов для того, щоб краще пізнати один одного, зрозуміти, як багато спільного між людьми, підвищити зацікавленість учасників один одним.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Учасники сидять на стільцях у колі. Тренер виходить на середину кола і каже фразу: - «Поміняйтеся місцями ті, хто ... (Вміє смажити яєчню)». Наприкінці називається ознака чи вміння. Завдання тих, хто володіє даними

умінням або ознакою помінятися місцями. Завдання тренера - встигнути сісти на місце, яке звільнилося. Той, хто не встиг сісти, стає новим ведучим.

2. Робота в групах «Переваги та недоліки медіації».

Мета: визначити позитивні та негативні сторони медіації.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Учасники об'єднуються в дві групи. Одна група пише на аркуші паперу переваги медіації, інша – недоліки. По завершенню кожна група презентує свої напрацювання.

Обговорення.

3. Інформаційне повідомлення.

Мета: порівняти та визначити конструктивність способів вирішення конфлікту за допомогою медіації та суду.

Час: 15 хв.

Медіація

Форма управління конфліктом, яка залучає третю особу – медіатора – яка допомагає в обговоренні та розв'язанні проблеми. Рішення проблеми іде від тих, хто задіяні в конфлікті, а не від медіатора. 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. І перший, і другий підхід мають свої “за” і “проти”. Перший підхід умовно назване “суд”, а другий – “медіація”.

Суд

За

- Суддя – неупереджена особа і приймає обов'язкове рішення.

- Обидві сторони зможуть розповісти свої історії, залучаючи для підтримки свідків.

- Не існує спеціальних правил, яких треба дотримуватися для забезпечення справедливості.

- Суддя, як неупереджена особа, звертатиметься до закону і на його основі прийматиме рішення.

Проти

- Обидві сторони вимушені згадувати минуле, а не зосереджуватися на майбутньому.

- Сторони можуть не продовжувати стосунки по закінченні розгляду справи.

- Не існує згоди щодо того, як сторони мають поводитися по закінченні слухання справи в суді.

- Одній чи обом сторонам можуть не сподобатися рішення судді.

Медіація

За

- Справедливість, нейтральність, об'єктивність.

- Кожна сторона описує проблема зі свого боку, і це не забороняється законом.

- Сторони мають можливість послухати одна одну і почути, як бачить проблему інша сторона.

- Сторони безпосередньо беруть участь у розв'язанні проблеми.

- Сторони будуть більш схильні підтримувати свої стосунки.

- Процес може бути дешевшим і займати менше часу.

Проти

- Сторони безпосередньо беруть участь в пошуку рішення, яке задовольняє обох. Це може ускладнити та затягнути процес.

- Сторони повинні сідати за один стіл і обговорювати проблему, але люди не завжди готові це робити.

- Сторони можуть перейматися недостатністю забезпечення правовою санкцією угоди, що була досягнута.

- Одна сторона може бути більш балакучою чи агресивною, тоді інша може відчувати себе пригніченою.

Обговорення.

Дві казки: Про верблюдів, числа та багато інших речей

I. Одного разу мулла сів на верблюда і відправився до Мекки. Під'їжджаючи до оази, він побачив трьох чоловіків, що стояли і плакали. Він зупинив верблюда і запитав: "Діти мої, що сталося?" Вони відповіли: "Щойно помер наш батько, а ми його так любили". "Але, - сказав мулла, - я впевнений, що він любив вас не менше і залишив вам щось у спадщину". Троє чоловіків відповіли: "Так, він залишив нам верблюдів. Старшому синові він заповів половину верблюдів, середньому - третину, а молодшому - дев'яту частину. Ми погодилися з цим, але ось в чому проблема: верблюдів 17, а це просте число. Ми любимо верблюдів і не можемо їх поділити." Мулла подумав і сказав: "Я віддаю вам свого верблюда, тоді ви матимете 18 верблюдів". Але чоловіки закричали: "Ні, ви не можете цього зробити, адже ви їдете у якихось важливих справах!" Мулла зупинив їх і сказав: "Діти мої, беріть цього верблюда і діліть свою спадщину". Отож вони поділили 18 на 2, і старшому сину дісталось 9 верблюдів. 18 поділили на 3, і середній син одержав 6 верблюдів. Нарешті, 18 поділили на 9, і молодший син забрав своїх 2 верблюдів. У сумі це дало 17 верблюдів. Один верблюд залишився, верблюд мулли. І тоді мулла запитав: "Ви задоволені? Отже, я можу забрати свого верблюда назад?" Троє вдячних чоловіків, не дуже добре розуміючи, що ж сталося, сказали: "Так, звичайно". Мулла благословив їх, заліз на свого верблюда і поїхав далі. Останнє, що побачили троє братів, була маленька хмарка куряви, що швидко розтанула у призахідних променях сонця.

II. Одного разу адвокат у своїй розкішній машині їхав пустелею. Проминаючи оазис, він помітив трьох чоловіків, що стояли і невтішно плакали. Адвокат зупинив машину і запитав їх: "В чому справа?" "Щойно помер наш батько, а ми його так любили", - відповіли чоловіки. "Але, - зауважив адвокат - я впевнений, що він залишив заповіт. Може, я зможу чимось допомогти вам. Звичайно, за певну плату."

Тоді троє братів відповіли, що батько залишив їм верблюдів, половину він заповів старшому синові, третину - середньому, і шосту частину -

молодшому. "Ми згодні з волею батька, але от біда: батько залишив 17 верблюдів, а 17 це просте число. Що нам робити?" -- завершили вони свою розповідь.

Адвокат трохи подумав і запропонував: "Все дуже просто. П'ять верблюдів ви віддаєте мені, залишається 12. Ви ділите 12 на 2, 3 і 6 і одержуєте відповідно 6, 4 та 2 верблюди". Так вони й зробили. Адвокат прив'язав 5 нещасних верблюдів до своєї машини і зник, залишивши за собою величезну хмару куряви, яка закрила вечірнє сонце.

Обговорення. Два способи розв'язання конфлікту. Ваш вибір?

4. Вправа «Портрет медіатора»

Мета: візуалізувати уявлення про медіатора.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Кожен учасник уже має певні уявлення про те, яким повинен бути медіатор. Учням пропонується скласти портрет медіатора. Кожен називає якість або характеристику, якими повинен володіти медіатор. Відповіді учнів не повинні повторюватися. Тренер записує на фліпчарті всі відповіді учасників.

Обговорення. Виправлення (за потребою).

5. Вправа «Незвичний подарунок»

Мета: підняти настрій.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Кожен учасник без слів, жестами, мімікою повинен показати, який подарунок він «дарує» сусіду праворуч. Всі намагаються вгадати, що це за подарунок. Гра йде по колу.

Заняття № 14

Правила та принципи медіації.

Обладнання: комп'ютер (ноутбук), телевізор, аркуші, ручки.

1. Вправа «Карусель»

Мета: формування навичок швидкого реагування під час вступу в контакти з іншими людьми, розвиток емпатії та рефлексії в процесі навчання.

Час: 15 хв.

Хід вправи

Під час виконання вправи здійснюється низка зустрічей між учасниками тренінгу, причому щоразу з новою людиною. Завдання: розпочати контакт, підтримати розмову та розпрощатися.

Учасники тренінгу утворюють два кола — внутрішнє (нерухоме) та зовнішнє (рухоме) — за принципом каруселі обличчям одне до одного.

Орієнтовні ситуації:

«Перед Вами — людина, яку Ви добре знаєте, але тривалий час не бачили. Ви радієте цій зустрічі...»

«Перед Вами — незнайома людина. Познайомтесь із нею...»

«Перед Вами — маленька дитина, яку щось злякало. Підійдіть до неї та заспокойте...»

«Після тривалої розлуки Ви зустрічаєте дуже дорогу та рідну людину. Ви дуже раді зустрічі...»

На встановлення контакту й проведення розмови відводиться до 2 хвилин. По сигналу тренера учасники тренінгу пересуваються до іншого співбесідника.

Обговорення.

2. Інформаційне повідомлення.

Мета: опрацювати теоретичний матеріал.

Час: 10 хв.

Правила медіації:

- Слухати іншого і не перебивати його, навіть якщо з ним не згоден, щоб у кожного була можливість визначитися і бути почутим.
- Не ображати один одного, щоб всі відчували себе в безпеці.
- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати оточуючим, що відбувалося на зустрічі (тільки про досягнуту домовленість).
- Кожен учасник може при необхідності зробити перерву, запропонувати перенести зустрічі на інший день.
- Кожен учасник може відмовитися від медіації.
- Медіатор може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник з медіатором
- Медіатор може перервати медіацію.

Принципи медіації

Під час проведення процедури медіації усі сторони повинні пам'ятати про певні правила та обов'язки, яких необхідно дотримуватися – основні принципи медіації:

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

Вирішуючи конфлікт за допомогою медіації, сторони повинні налаштуватися на співробітництво, і це є головною задачею медіатора –

спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

3. Вправа «Перевірте себе»

Мета: закріпити набуті знання.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Перечитайте наведені нижче висловлювання медіатора і визначте, які з них відповідають принципам процесу медіації, а які ні? Чому? Що в них треба змінити?

1. Ти що не знаєш, що дівчат бити не можна!
2. Дякую за розповідь, Марино, а тепер давай послухаємо Тетяну.
3. Тільки ви самі можете запропонувати рішення цієї проблеми.
4. Як ви взагалі додумались вчинити бійку в класі? Ви не знаєте правил поведінки?!
5. Тільки від вас залежить рішення вашої ситуації.
6. Дякую вам, шановні учасники, за те, що ви добровільно погодились сьогодні разом зі мною розглянути цю проблему.
7. Я вважаю, що вам треба один в одного попросити вибачення, потиснути руки і йти на уроки.

Обговорення.

4. Перегляд навчального фільму

Мета: визначити етапи проведення медіації, зробити свій план проведення процедури.

Час: 20 хв.

5. Рефлексія.

Заняття № 15

Комунікація під час проведення медіації.

Обладнання: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери.

1. «Автобус»

Мета: налагодження комунікації.

Час: 10 хв.

Хід вправи

Об'єднуємо учасників у групи, створюючи дві шеренги. "Ми їдемо в автобусі" в час пік, а навпроти вікна, де ви сидите, зупиняється ще один автобус. Побачивши свого знайомого, ви намагаєтесь невербально передати важливу інформацію.

Обговорюємо чи вдалося поспілкуватися, чи зрозуміли ви один одного, чи змогли ви передати/зрозуміти точність інформації.

2. Інформаційне повідомлення.

Мета: опрацювати основні фази роботи медіатора на зустрічі зі сторонами.

Час: 40 хв.

Етап 1 Підготовчий

1. Отримавши інформацію про випадок, визначити, чи підходить він за критеріями для роботи з використанням відновлювальних програм; 2. Зв'язатися зі сторонами по телефону і домовитися про проведення індивідуальної зустрічі

Етап 2 Індивідуальні зустрічі зі сторонами

1. Створення основи для діалогу зі стороною
2. Розуміння ситуації 3. Пошук варіантів виходу 4. Підготовка до зустрічі

Етап 3 Зустріч сторін. Медіативна бесіда

1. Вступ
2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору)
3. Прояснення конфлікту. Визначення проблем та інтересів
4. Вирішення проблеми. Розробка можливих рішень
5. Домовленість

Етап 4 Реалізація домовленостей

Перевірка та, у разі необхідності, корекція домовленостей

Основні фази роботи медіатора на індивідуальній зустрічі зі стороною

(додаток 3)

1. Створення умов для діалогу зі стороною Попередня інформація, визначення місця, домовленість про зустріч

2. Початок діалогу. Встановлення контакту Представлення медіатора (прояснення позиції медіатора)

3. Розуміння ситуації Пропозиція розповісти про ситуацію. Допомога у формулюванні наслідків, що настали в результаті конфліктної ситуації. У разі тривалих взаємин допомога у формулюванні проблем у взаєминах. Пропозиція сформулювати стратегічно важливі пріоритети (цілі, інтереси), які важливо досягти (зберегти) у вирішенні конфліктної ситуації. Формулювання питань, що цікавлять сторону, як основу для порядку денного майбутньої зустрічі.

4. Пошук варіантів виходу Пропозицію розглянути варіанти виходу (розгляд варіантів рішень та їх можливих наслідків). Обговорення зустрічі сторін як простору обговорення і прийняття рішень. Фіксація питань, які важливо обговорити на зустрічі.

5. Підготовка до зустрічі сторін Пояснення правил, ролі медіатора, етапів зустрічі, формування порядку денного.

3. Вправа «Утримай олівці»

Мета: навчитися відчувати один одного.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Спочатку виконується підготовче завдання: утворити пари. Партнери в парах розташовуються один навпроти одного на відстані витягнутої руки і намагаються утримати олівець (або ручку), притиснувши його кінці подушечками вказівних пальців. Дається завдання: не випускаючи олівець, рухати руками вгору-вниз, вперед-назад. Після виконання підготовчого завдання група встає в коло (відстань між сусідами – витягнуті руки), олівці

затискаються між подушечками вказівних пальців сусідів. Група, не відпускаючи олівців, синхронно виконує завдання: - Підняти руки, опустити їх і повернути в початкове положення. - Написати цифру 2 - Написати цифру 4 - Зробити крок вперед, два кроки назад, крок вперед, крок назад. - Присісти, встати. - Зробити крок вперед, підняти руки, тощо.

Заняття № 16

Практика медіації.

Обладнання: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, аркуші А4, маркери, ручки.

1. Вправа "Включи наступного"

Мета: налаштування на роботу.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Учасники стають у коло. За годинниковою стрілкою, починаючи з тренера, учні називають сусіда на ім'я та висловлюють свої вітання. Потім передають імпульс натисканням на праву руку сусіда. Вправа завершена, коли імпульс дійде до ведучого.

2. Вправа «Вступне слово»

Мета: за наданим планом написати своє вступне слово.

Час: 15 хв.

Вступне слово медіатора

1. Привітання.

2. Знайомство.

3. Обрання мови, якою учасникам комфортно спілкуватися.

4. Ознайомлення учасників з терміном «медіація» та його пояснення доступними для сторін словами.

5. Представлення учасникам принципи медіації.

6. Ознайомлення учасників з правилами медіації.

7. Підписання згоди на участь сторін у медіації.

Учні зачитують, що написали. Обговорення.

3. Рольова гра.

Мета: відпрацювання навичок медіації.

Час: 30 хв.

Хід вправи

Три учасника розігрують вирішення конфліктної ситуації за допомогою медіації, дотримуючись всіх правил процедури. Всі інші спостерігають за процесом.

Ситуація: два учні шостого класу вчинили бійку. Коли Сергій повернувся до класу. То побачив, що його речі, які він заздалегідь приготував до уроку, валяються на підлозі. Біля його парти стоїть Андрій і тримає його пенал. Сергій накинувся з кулаками та лайкою на Андрія, звинувачуючи його в тому, що це він навмисно скинув речі і порпається в його пеналі.

Андрій все заперечує, каже, що він сам щойно зайшов до класу.

Обговорення. Аналіз проведення.

4. Рефлексія.

Заняття № 17

Практика медіації

Обладнання: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, аркуші А4, маркери, ручки.

1. Гра «Доторкнися й привітайся»

Мета: привітатися один з одним, активізувати увагу.

Час: 5 хв.

Хід вправи

Усі гравці одягнені по-різному. Тренер дає вказівки до якого кольору учасники мають доторкнутися: «Доторкнися до...синього!» Усі повинні миттєво зорієнтуватися, знайти в учасників у одязі щось синє доторкнутися до цього кольору і привітатися з цим учасником. Кольори періодично міняються, хто не встиг – ведучий.

Тренер стежить, щоб задіяні були всі учасники.

2. Рольова гра.

Мета: формування навичок проведення медіації.

Час: 40 хв.

Хід вправи

Учні об'єднуються в трійки і розігрують вирішення конфліктних ситуацій за допомогою медіації. Важлива умова щоб кожен учасник мінімум двічі побував в ролі медіатора.

Тренер спостерігає за учасниками, за необхідністю допомагає.

Обговорення. Аналіз. Рефлексія.

Ситуації

1. Хлопчики 3 класу чіпляють та провокують один одного, а потім обидва агресивно реагують. Між ними часто бувають словесні перепалки та бійки. Вони завжди звинувачують один одного.

2. Учень та учениця 4 класу постійно обмовляють один одного. Звинувачують один одного, що він перший почав.

3. Однокласники Андрія ображають його різними словами. Тарас, зайшовши в класну кімнату, почув це і поцікавився кого так називають. Андрій спостерігав за всім, що відбувається, а коли втрутився Тарас, Андрій дуже розізлився і почав бити Тараса. Почалася бійка.

4. Настя - На перерві Настя з подругою стояли та розмовляли в класній кімнаті. В цей час Данило витер долонею дошку та вдарив Настю цією рукою по лицю.

Данило - На перерві Настя з подругою стояли та розмовляли в класній кімнаті. Данило витер рукою дошку і хотів налякати Настю, махаючи рукою в неї перед обличчям, але він її не бив і навіть не доторкнувся.

5. Дівчата 7 класу Таня та Оля хочуть бути лідерами в класі не залежно одна від одної. Таня щоб довести свою значимість вдарила Олю по голові та по обличчю.

6. Артем не захотів спілкуватися з Максимом і не дав йому свій телефон. Максим образився на Артема і вдарив його. Зав'язалася бійка. Ще хлопці наговорили один одному багато образливих слів.

7. Марія ображає Софію словесно та фізично. Софія відповідає тим самим. Але Марія не визнає вини, каже, що цього не робила і хоче дружити та спілкуватися з Софією. Софія не хоче дружити з Марією.

8. Антон кинув цукерку в Олександра. Олександр у відповідь вдарив Антона. Почалася бійка.

9. Між учнями 6 класу сталася бійка. Причиною стало те, що Богдан без дозволу взяв річ Микити і, проходячи повз Микиту, штовхнув його. Не розібравшись в ситуації, Микита почав бити Богдана.

10. Денис ображає свого однокласника Миколу. Микола на таке відношення до себе реагує агресивно. Може кинути портфелем в Дениса чи підручником.

11. Доглядаючи за квітами, Кирило використав пульверизатор не за призначенням і облив водою Катерину. Катя штовхнула хлопця, що він мало не впав і забився плечем.

12. Костя випадково штовхнув Єгора. Єгор упав і дуже забив руку. Костя не зважаючи на все, побій на вулицю гратися.

13. На перерві зіштовхнулися Тарас і Аня. Тарас вдарив Аню, а вона обізвала його.

14. Ілля та Євген вчинили бійку. Євген каже, що Ілля спочатку показував непристойні жести, а потім почав демонструвати прийоми, які їм показував тренер. Ілля розповідає, що Євгена підбурюють однокласники, щоб Євген побив Іллю.

15. Микола побив Сергія, пояснюючи що він не міг більше терпіти образ та знущань з боку однокласника. І твердить, що і надалі буде так робити з усіма, хто його ображатиме.

3. Вправа «Побажай добра собі і всім».

Мета: покращити настрій, завершити зустріч

Час: 5 хв.

Хід вправи

Запам'ятайте такі слова: «Людина живе лише один раз, і так хочеться залишити добрий слід на згадку про себе і щоб не сталося в житті кожного з вас, завжди пам'ятайте, що ви живете на планеті Земля і носите ім'я Людина. А людина починається з добра. І творити добро – значить бути щасливим». Отже, я бажаю собі і вам всім щастя. А зараз продовжуйте по колу бажати собі та один одному добра. Фраза «Я бажаю собі і всім вам...».

4. Опис використаних методик і технологій із зазначенням джерел

За період реалізації програми учні були ознайомлені з теоретичними аспектами конфліктології, з роботою «гарячих ліній», з особливостями встановлення та підтримання комунікації, з процедурою проведення медіації.

Учні набули знань та навичок щодо поведінки в конфліктних ситуаціях, як та чим можна допомогти іншим якщо виникли непорозуміння. Кожен з

учасників побув в ролі медіатора та мав змогу на практиці вирішити конфлікт між однолітками.

Використані джерела:

1. Ігри та вправи для тренінгів <https://www.gurt.org.ua/articles/43009/>
2. Із тренерського «портфеля» <http://osvita.ua/school/method/technol/603/>
3. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» /В.Л. Андрєєнкова, К.Б. Левченко, Н.В. Лунченко, М.М. Матвійчук. – К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2018. – 144 с.
4. Марк Герман, Інститут комп'ютерних технологій; Шеллі Шотт, корпорація Intel, США. Методичний посібник для викладачів. – К.:ВІШТЕ, 2011. С. 96.ISBN 978-966-2310-01-6
5. Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. – К., 2001. – 30 с.
6. Навчальні матеріали онлайн https://pidruchniki.com/10561127/psihologiya/struktura_konfliktu
7. На урок . Освітній проект. <https://naurok.com.ua/trening-spilkuemos-bez-konfliktiv-14415.html>
8. Практично-методичний посібник викладача «ПРАКТИЧНЕ ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ» Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально – педагогічний аспект навчально – методичний посібник. Методичні розробки занять, тренінгів для учнів, педагогів, батьків.
9. Стоп боулінг http://lt.multycourse.com.ua/public_html/files_uploaded/files/8%20клас_%20Тренінг%203_%20Стоп%20булінг.pdf

5. Перелік необхідних матеріалів та обладнання для реалізації програми

Для реалізації програми необхідний навчальний кабінет (класна кімната), де є комп'ютер (ноутбук), телевізор, аудіоколонки, фліпчарт та аркуші для нього, маркери, стикери, ручки, папір А4, кольорові олівці, м'яч, набір карток «Креатив – 2», магніти, ножиці, заготовки карток та інші допоміжні матеріали для окремих вправ.

6. Строки та етапи реалізації програми

Програма розрахована на один семестр, її обсяг становить 17 годин (один раз на тиждень).

Строки та етапи реалізації програми

№	Етап	Завдання	Термін
1	Підготовчий	Опрацювання науково - методичної, психолого – педагогічної літератури, - розробка програми.	Листопад – грудень 2017 року

2	Теоретично – практичний	- Впровадження програми; - підготовка медіаторів серед учнів.	Січень – травень 2018 року
3	Практичний	Створення Шкільної служби порозуміння та супровід її функціонування.	Протягом 2018 - 2019 навчального року
4	Рефлексивний	Аналіз документації медіаторів та роботи Шкільної служби порозуміння.	IV тиждень кожного місяця протягом 2018 -2019 навчального року

7. Очікувані результати

Зменшення конфліктних ситуацій в освітньому середовищі. Зворотній зв'язок від класних керівників щодо рівня конфліктності по класах та учнів – медіаторів щодо успішності проведення процедур медіації та їх результатів.

Клас	Ситуація	Вирішення				
		Самі учні	Медіатор	Класний керівник	Психолог	Адміністрація

Додаток 1

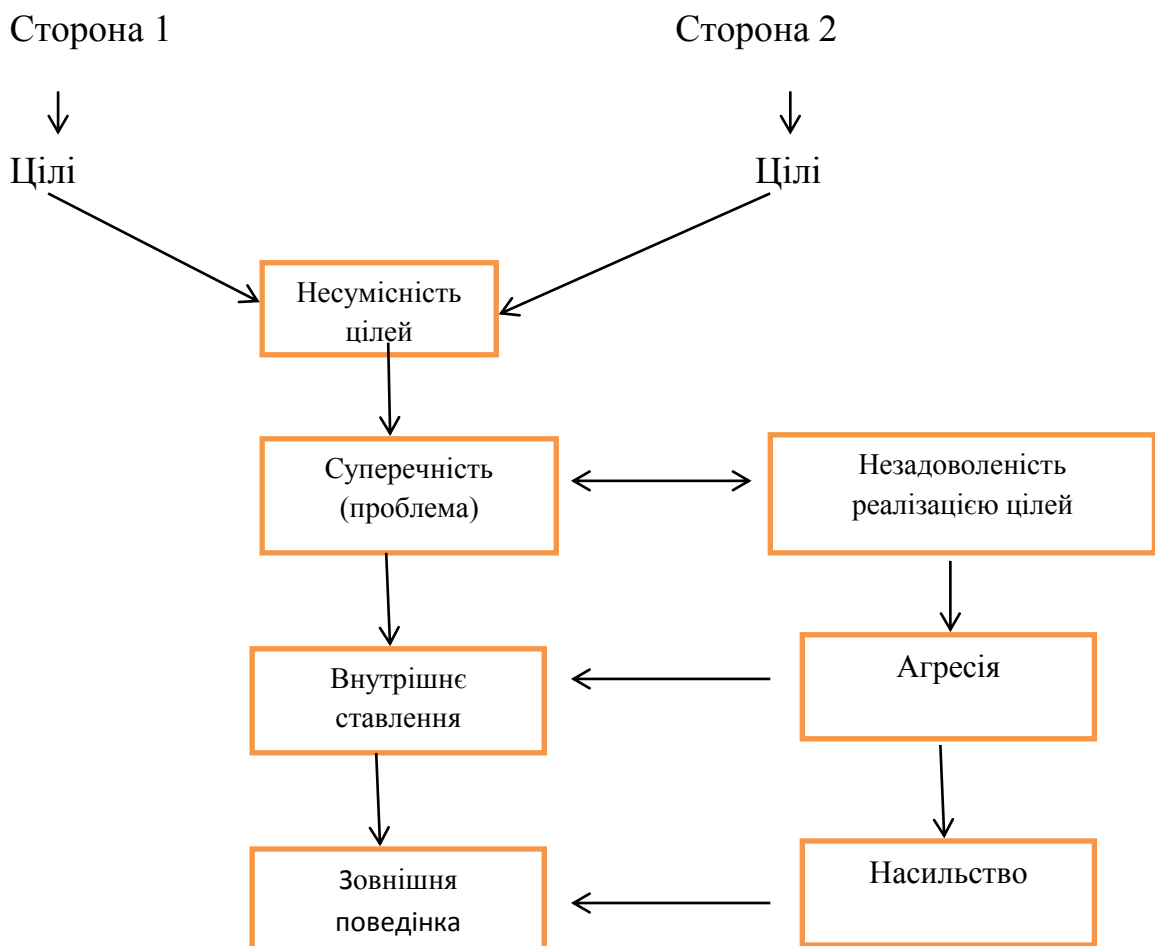


Схема «Я- твердження»

Коли я (описати ситуацію або поведінку людини)

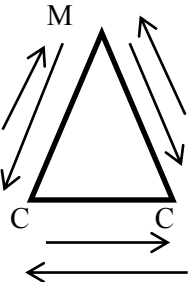
Я відчуваю... (власні почуття і переживання стосовно ситуації)

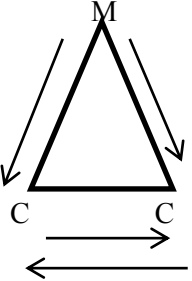
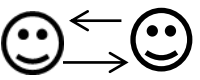
тому що... (пояснення, чому дії співрозмовника викликають такі емоції, висловлення власних інтересів)

ось чому я хочу/бажаю/хотіла б... (бажані зміни в діях співрозмовника)

**Основні фази роботи медіатора на зустрічі зі сторонами
«Медіативна бесіда»**

Фази	Зміст	Комунікація сторін
<p>1.Вступ</p> <p><i>Завдання: створити сприятливу атмосферу і процедурну визначеність для зустрічі сторін</i></p>	<p>Вступна промова медіатора</p> <ul style="list-style-type: none"> - представлення медіатора та сторін - правила проведення медіації - правила поведінки сторін; - погодження сторін з правилами - підписання згоди на медіацію - визначити послідовність тем/питань - обговорення процесу підписання договору 	
<p>2.Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору)</p> <p><i>Завдання: організувати взаєморозуміння в процесі діалогу</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Сторони” вирішують - хто почне першим. 2. Попросіть “сторону №1” розповісти її історію. 3. Повторіть, що ви почули за допомогою Активного Слухання. <ul style="list-style-type: none"> - викладіть факти - змалуйте їхні почуття - “звуки, подібні тому, що ви почули...” - “так вам здалося...” <p>Повторіть кроки 2 - 3 із “сторonoю №2”.</p>	

	<p><i>Поки що ЖОДНИХ рішень!</i> <u>Ще поради</u> Точка зору кожної сторони конфлікту окремо: дати розповісти про факти і почуття медіатору. Питання, активне слухання з боку медіатора. Підведення підсумку медіатором. Уточнюючі запитання, що задаються супротивною стороною (сторонами). Відповіді супротивної сторони (сторін). Наскільки це можливо і корисно: пряме спілкування між конфліктуючими сторонами та відображення почутого супротивною стороною (підстраховка з боку медіатора) в іншому випадку: спілкування через медіатора. Загальні пункти і відмінності фіксуються медіатором.</p>	
<p>3. Прояснення конфлікту. Визначення проблем та інтересів Завдання</p> <ul style="list-style-type: none"> • Підтримати взаємне розуміння і визнання наслідків ситуації. • Підтримати принесення вибачень і прощення. • Ініціювати пошук варіантів рішень та їх аналіз. • Обговорити і зафіксувати взаємоприйнятні варіанти вирішення ситуації. • Обговорити і прийняти механізм реалізації рішень (хто, що, де, коли буде робити тощо). • Обговорити, хто буде контролювати виконання угоди і хто повідомить про це медіатору. 	<p>1. Інколи, після того, як кожна зі сторін розповість свою історію, ви можете вже скласти перелік проблем та інтересів. Якщо так, переходьте до номера 2. Якщо ви не певні, що проблеми та інтереси зрозумілі, задайте більше запитань. Ви можете сказати тим, хто сперечається: “Мені хотілося б задати кілька запитань, що б краще зрозуміти проблеми, які ви намагаєтесь вирішити”.</p> <p><u>Приклади:</u> “Розкажи мені більше про...” “Як довго це відбувалося?” “Коли це сталося?” “Що ви відчували?” “Чому ви так подумали?” “Що ви хотіли б побачити зараз?”</p> <p><i>Поки що жодних рішень!!</i></p> <p>2. Скажіть кожному і кожній із тих, хто сперечається, як ви бачите перелік їхніх інтересів: “_____, я чув(чула), що ви сказали _____, _____, _____.”</p> <p>Це правильно? Я нічого не переплутав (переплутала)?”</p> <p><i>ЗАРАЗ час допомогти їм знайти вирішення проблеми!</i></p> <p><u>Ще поради</u> Опитування з окремих проблем медіатором (обидві/всі сторони поперемінно) (починати з простої та/або невідкладної проблеми)</p>	

	<p>- з'ясувати досі не названі інтереси, почуття і приховані причини;</p> <p>- дати висловити бажання/ уявлення про ідеали - встановити безпосереднє спілкування (особливо при позитивних висловлюваннях, посланнях «Я» і бажання);</p> <p>- з'ясувати реакцію іншої сторони.</p>	
<p>4. Вирішення проблеми. Розробка можливих рішень</p> <p><i>Завдання:</i> зафіксувати досягнуті результати і домовленості.</p>	<p>Що вони можуть зробити? Зараз: Спитайте по черзі кожен сторону “Що ви можете вже зробити для вирішення проблеми?” У майбутньому: “Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібна проблема не виникла?” Допоможіть знайти рішення, які вони вдвох вважають добрими. Чи може кожна із сторін зробити те, про що вони зараз говорять, що вони ще зроблять? Чи погодилися обидві сторони на щось спільне? <u>Ще поради</u> Зібрати можливі рішення: збір ідей (мозковий штурм) або внести ідеї медіатора Оцінка і вибір найбільш цікавих пропозицій Вироблення, залучення предметної інформації</p>	
<p>5. Домовленість</p> <p><i>Завдання:</i> зафіксувати досягнуті результати і домовленості</p>	<p>Сформулювати згоду сторін на прийняття кращого рішення і сама угода. З'ясувати реалізацію, контроль та поведіння з майбутніми проблемами. Підписання угоди.</p>	

Вправи для розминок

1. «Привітаймося!» Учасники стоять у колі. Кожен по черзі вітається з усіма цікавим вітальним жестом, всі інші повторюють цей жест, вітаючись з ним.
2. «Привітаймо сусідів». Всі учасники стоять у колі. Тренер пропонує дітям повернутися ліворуч та праворуч, привітати сусідів та побажати їм успіхів.
3. «Реінкарнація душ». Є теорія, що в «іншому» житті ми можемо перетворюватися на одну з істот тваринного чи рослинного світу. Дітям пропонується, уявити, на кого вони могли б перетворитися (або ким вже були в «іншому» житті), і вони по черзі показують за допомогою пантоміми цих створінь. Всі інші мають здогадатися, кого показує учасник.
4. «Доброго ранку!» Учасникам пропонується уявити і показати, як прокидаються різні тварини і рослини. Всі інші намагаються здогадатися, кого показують.
5. «День народження» (мова тіла). Учасники мають, не застосовуючи звуків та не користуючись буквами, показати за допомогою жестів та міміки дату свого народження (число і місяць) і стати у спільне коло (чи одну лінію)

так, щоб опинитися перед учасником, дата народження якого пізніше. Після того як всі займуть певні місця, кожен по черзі називає дату свого народження. Ця вправа вимагає досить багато часу, але вона є доцільною якщо за анкетами ви знаєте, що під час тренінгу має бути день народження в одного з учасників [5,с. 80,81].

Додаток 5

Вправи на рефлексію

1. «Відкритий мікрофон». Для виконання цієї вправи тренер може використати маркер, ручку або інший предмет як уявним мікрофон, який учасники можуть передавати один одному. Тренер пропонує учасникам висловитись, дати інтерв'ю для уявної радіостанції або відповісти на одне з таких запитань:

- Що нового Ви дізналися, виконуючи цю вправу (протягом сьогоднішнього дня)?
- Які нові вміння та навички Ви сьогодні здобули, вдосконалили?
- Якими думками про цей день (вправу) Ви б хотіли поділитися зі слухачами радіо?

2. «Валіза». Тренер кладе на середину кімнати уявну валізу (коробка, пакет, сумка) і просить учасників по черзі відповісти на питання: «Що цінного, важливого я зможу взяти з цього заняття?»

3. «Чарівний м'яч мудрості». Тренер пропонує учасникам кидати один одному м'яч. Кожен учасник, який зловив м'яча, має розказати щось цікаве,

про що він сьогодні дізнався чи чому навчився. Кидати м'яч можна тим учасникам, які ще не говорили.

4. Роздайте учасникам невеликі клейкі папірці різного кольору і запропонуйте їм дати відповідь на питання «Що для Вас було сьогодні новим чи цікавим?» Потім наклеїти ці відповіді на дошку чи на великий аркуш паперу, на якому схематично намальований малюнок, який символізує якийсь елемент тренінгу. Ці папірці потім можна зачитати та об'єднати їх у групи [5, с. 83,84].

Додаток 6

Перелік відеоресурсів

1. «Сірники»
<https://www.youtube.com/watch?v=68Bna18DUwo>
2. «Фігури і форми»
https://www.youtube.com/watch?v=tMpkcpTSN_s
3. «Передача м'яча»
<https://ru.tsn.ua/tsikavinki/nevidimaya-gorilla-vernulas-video-eksperiment-dlya-proverki-vnimanija.html>
4. «Коли осяде пил»
https://www.nfb.ca/film/when_the_dust_settles/
5. «Камінь ножиці папір»
<https://www.youtube.com/watch?v=zmhb6LmeZSs>
6. Соціальна реклама «Шкільний булінг»
<https://www.youtube.com/watch?v=E3-G3Tns6qo>
7. «Козлик і його горе»
https://www.youtube.com/watch?v=9LkfSB_nZDo

Вступне слово медіатора (*приклад*)

Доброго дня.

Я вдячний(на) всім учасникам, за те, що Ви прийшли. Ми сьогодні зібрались з приводу тієї події, що сталася з Вами для того, щоб разом прийняти рішення, яким чином покращити ситуацію. Хочу розпочати нашу зустріч зі знайомства.

Я медіатор, мене звать (...). Будь ласка, назвіть себе так, як би Ви хотіли, щоб до Вас звертались під час нашої зустрічі (до кожного з присутніх). Перед тим, як ми розпочнемо, я б хотів(ла) Вам нагадати про те, що Ваша роль в цій зустрічі є основною. Я не суддя і не приймаю рішень у цій справі. Я лише буду Вам допомагати в спілкуванні та під час прийняття рішення. Я також зобов'язуюсь однаково дбати про інтереси усіх учасників цієї зустрічі та не надавати перевагу якійсь одній стороні.

На початку зустрічі кожен з учасників буде мати змогу розповісти про те, що сталося, задати питання та отримати на них відповіді. Потім ми перейдемо до розгляду пропозицій щодо вирішення ситуації, та до прийняття такого рішення, яке б було прийнятним для всіх учасників. Під час зустрічі

кожен з учасників, може попросити про особисту розмову з ведучим чи іншою стороною, якщо виникне така непохідність. Тоді ми скористаємось іншою кімнатою, щоб була можливість провести таку зустріч наодинці. Ця зустріч є добровільною. Це означає, що Ви готові вирішувати свій конфлікт мирним шляхом, прийшли сюди за власним бажанням та маєте можливість припинити участь в зустрічі у будь-який момент. Ще один обов'язковим принципом нашої роботи є принцип конфіденційності. Це значить, що нічого з того, що буде тут сказано, не може бути розголошено чи використано іншим чином в суді чи деінде без дозволу учасників. Я також прошу Вас погодитись з тим, що Ви не будете залучати нас (медіаторів) в якості свідків у вашій справі з метою дотримання цього ж принципу. Для того, щоб наша робота сьогодні була результативною, я пропоную дотримуватись таких правил: - говорити по черзі; - дати можливість висловитись іншій стороні, не перебиваючи її; - висловлюватись з повагою один до одного; - дотримуватись конфіденційності; - вимкнути мобільні телефони.

Чи погоджуєтесь ви дотримуватись цих правил? Чи є у вас якісь доповнення до цих правил, чи побажання? Чи є у вас якісь запитання до мене? Чи можемо ми розпочати? У такому випадку, чи не могли б ви зараз розповісти проте, що трапилось та як це на вас вплинуло? Хто бажає розпочати?

Додаток 8

Документація медіатора

Згода на участь у процедурі медіації

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

- Добровільність.
- Розподіл відповідальності.
- Конфіденційність.

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

Правила поведінки під час медіації:

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

5. Дотримуватись принципів медіації.

Ми, _____
та _____,

підписанням цього документу засвідчуємо ознайомленість з правилами та принципами медіації, а також гарантуємо їх дотримання.

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

Дата _____

Дата _____

Підписи _____

Підписи _____

Додаток 9

Угода за результатами медіації (процедури примирення)

Ім'я, прізвище та по батькові сторони: _____

Ім'я, прізвище та по батькові сторони: _____

Дата події: _____

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

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

Ми вважаємо цю угоду справедливою і погоджуємося виконувати її.

Дата _____

Дата _____

Підписи _____

Підписи _____

Додаток 10

БЛАНК САМООЦІНКИ МЕДІАТОРА

(ім'я, прізвище) _____

СПРАВА № _____

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

Будьте якомога об'єктивнішими!

Питання	Вдалося повністю	Вдалося частково	Не вдалося	Над цим необхідно працювати
Привітав /-ла/ сторони				
Пояснив /-ла/ правила поведінки під час медіації				
Встановив /-ла/ комфортну атмосферу				
Ставив /-ла/ питання				
Активно слухав /-ла/ сторони				

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

Найбільшим власним успіхом під час медіації я

вважаю _____

Виникли труднощі/ не вдалося _____

Необхідно працювати над _____

Додаток 11

ОЦІНОЧНА АНКЕТА (МЕДІАЦІЯ)

Шановні учасниці та учасники медіації!

Пропонуємо вашій увазі анкету і звертаємося з проханням заповнити її.

Ваші відверті відповіді допоможуть нам покращити роботу у майбутньому. За бажанням

Ви можете заповнити дану анкету анонімно.

Дякуємо за співпрацю!

1. ВАШЕ ІМ'Я? (ЗА БАЖАННЯМ) _____

2. ВИ РАНІШЕ БРАЛИ УЧАСТЬ В МЕДІАЦІЯХ?

Так Ні

3. НА ВАШУ ДУМКУ МЕДІАТОРИ:

3.1. Працювали постійно

Так Ні

3.2. Слухали Вас уважно

Так Ні

3.3. Розуміли Ваше переживання

Так Ні

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

Так Ні

4. ЧИ ЗАДАВОЛЕНІ ВИ ТИМ, ЯК ПРОХОДИЛА МЕДІАЦІЯ?

Так Ні

5. ЧИ ВДАЛОСЯ ВАМ ДОСЯГНУТИ ЗГОДИ?

Так Ні

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

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

7. ЧИ ВВАЖАЄТИ ВИ МЕДІАЦІЮ ЕФЕКТИВНИМ СПОСОБОМ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ?

Так Ні

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

Так Ні

9. ЧИ ХОТІЛИ Б ВИ В МАЙБУТНЬОМУ СТАТИ МЕДІАТОРОМ?

Так Ні

10. ВАШІ КОМЕНТАРІ, ВРАЖЕННЯ, ПОБАЖАННЯ _____

Додаток 12

Проект положення про Шкільну службу порозуміння

I. Загальні положення

1.1. Шкільна служба порозуміння (далі – Служба) – це команда підготовлених учнів-посередників (медіаторів), які допомагають своїм ровесникам розв’язувати конфлікти мирним шляхом і працюють над формуванням безпечної атмосфери в закладі освіти.

1.2. У своїй діяльності Служба керується Декларацією прав людини, Конвенцією прав дитини, нормативно-правовими документами органів управління освітою, Статутом закладу та цим Положенням.

1.3. Служба здійснює свою діяльність у взаємодії з учасниками навчально-виховного процесу:

- адміністрація навчального закладу підтримує діяльність Служби порозуміння, сприяє створенню налагодженого механізму звернення до Служби щодо вирішення конфліктних ситуацій, розширення правового простору закладу;

- педагогічний колектив у взаємодії зі Службою підтримує ініціативу дітей у впровадженні відновлювальних практик, сприяє формуванню навичок

партнерського спілкування та конструктивного діалогу, є прикладом толерантних стосунків;

• органи учнівського самоврядування у взаємодії зі Службою розробляють програму відновлювального підходу через систему позакласних заходів.

II. Принципи діяльності Шкільної служби порозуміння

5.1. Принцип добровільності, який передбачає як добровільну участь педагогів та учнів в організації роботи Служби, так і обов'язкову згоду сторін, які втягнуті до конфлікту, на участь у медіації.

5.2. Принцип конфіденційності, який передбачає обов'язок медіаторів не розголошувати отримані в ході програми відомості. Виняток становить інформація про можливе нанесення шкоди життю, здоров'ю та безпеці.

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

III. Мета за завдання діяльності Шкільної служби порозуміння

2.1. Метою діяльності Служби є сприяння у розв'язанні міжособистісних конфліктних ситуацій та сприяння встановленню позитивної атмосфери в закладі шляхом медіації.

2.2. Завдання Служби полягають у таких чинниках:

- сприянні розв'язанню конфліктів, що виникають між учнями;
- розвитку вміння учнів розв'язувати суперечки конструктивним шляхом;
- сприянні налагодженню позитивних стосунків між однолітками;
- сприянні формуванню позитивної атмосфери в учнівських колективах та закладі освіти в цілому;
- сприянні зниженню конфліктності та правопорушень у закладі освіти;
- профілактиці насильства, проявів булінгу у виховному просторі.

IV. Структура Шкільної служби порозуміння

3.1. До складу Служби входять учні-медіатори та координатор.

3.2. Координатором Служби є практичний психолог, соціальний педагог, які пройшли спеціальну підготовку і на яких покладено функції координатора Служби наказом керівника закладу.

Функції координатора:

- навчання учнів щодо оволодіння базовими навичками медіатора;
- реєстрування випадків конфліктних ситуацій та направлення сторін на медіацію;
- проведення супервізій та регулярного зворотного зв'язку з командою медіаторів;
- популяризація Служби порозуміння.

3.3. Членами Служби є учні, які пройшли відбір та навчання за програмою підготовки шкільних медіаторів.

Функції медіаторів:

- проведення медіацій та «кіл примирення» серед учнів;
- популяризація Служби порозуміння.

3.4. При Службі можуть бути створені такі підрозділи:

- інформаційного забезпечення;
- координатори роботи служби;
- відповідальні за ведення документації.

V. Права та обов'язки медіаторів та координатора

4.1. Члени Служби мають рівні права та обов'язки.

4.2. Кожен член Служби має право:

- брати участь у загальних зустрічах;
- вносити пропозиції з питань, що пов'язані з діяльністю Служби;
- отримувати інформацію про заплановані заходи;
- брати участь у реалізації програм і в заходах, що проводяться Службою.

4.3. Члени Служби зобов'язані:

- активно брати участь у діяльності Служби;
- не розголошувати відомості про Службу та її членів, що можуть принижувати їх честь та гідність;
- дотримуватися правил проведення та принципів діяльності Шкільної служби порозуміння.

VI. Порядок роботи Шкільної служби порозуміння

6.1. Куратор Служби забезпечує моніторинг проведених програм, проведення супервізій з медіаторами на відповідність їх діяльності принципам відновної медіації.

6.2. Служба може отримувати інформацію про випадки від педагогів, учнів та їх батьків, адміністрації закладу.

6.3. Служба приймає рішення про можливість чи неможливість проведення медіації в кожному конкретному випадку самостійно. За необхідності, про прийняте рішення інформується адміністрація закладу.

6.4. Медіація проводиться за умови згоди сторін, що конфліктують, узяти в ній участь. Медіація не може проводитися за фактом кримінального правопорушення, а також такими фактами, що пов'язані з вживанням психотропних речовин чи крайніми проявами жорстокості, та питаннями, що стосуються матеріального відшкодування без присутності батьків.

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

6.6. У випадку, коли сторони прийшли до згоди, досягнуті результати можуть бути зафіксовані в Угоді сторін. За необхідності копія надається адміністрації закладу.

6.7. Медіація (та інші відновлювальні практики) не є психологічною процедурою, і тому не вимагає обов'язкової згоди з боку батьків. Однак куратор за потреби може інформувати й залучати батьків у процес урегулювання конфліктної ситуації.

6.8. У випадку, коли сторони, які конфліктують не досягли віку 10 років, медіація проводиться з дозволу класного керівника.

6.9. Шкільна служба порозуміння проводить контроль за виконанням обов'язків, взятих на себе сторонами в примирювальній згоді, але не несе відповідальності за їх виконання.

VII. Організація діяльності Шкільної служби порозуміння

7.1. Шкільній службі порозуміння за погодженням з адміністрацією школи надається приміщення для зборів і проведення програм з примирення, а також можливість використовувати інші ресурси школи, такі як обладнання, оргтехніка, канцелярське приладдя, засоби інформації тощо.

7.2. Суб'єкти навчально-виховного процесу закладу освіти (учителі, учні, батьки) надають Службі порозуміння сприяння в поширенні інформації про діяльність Служби.

7.3. Служба має право користуватися послугами практичного психолога та інших фахівців школи.

7.4. Перед ухваленням рішення про застосування адміністративних дій стосовно учасників конфлікту потрібно передбачити залучення обох сторін до врегулювання спорів за сприяння медіатора. У разі, якщо сторони погодилися на зустріч - примирення, то адміністративні дії щодо даних учасників конфлікту призупиняються. Рішення про необхідність відновлення адміністративних дій приймається після отримання інформації про результати роботи Служби та досягнуті домовленості сторін.

7.5. Не рідше, ніж один раз на півріччя, проводити наради між адміністрацією та Шкільною службою порозуміння щодо роботи Служби та її взаємодії з учасниками навчально-виховного процесу з метою надання можливості участі в зустрічах - примиреннях більшому числу охочих.

7.6. Служба може вносити на розгляд адміністрації пропозиції щодо зниження конфліктності в школі.

VIII. Порядок формування Шкільної служби порозуміння

8.1. До складу Служби можуть входити учні 5-11 класів, які пройшли навчання з проведення процедури медіації.

8.2. Питання членства в Службі, вимоги до школярів, що входять до складу

служби, та інші питання, не регламентовані Положенням, можуть бути вирішені куратором Шкільної служби порозуміння самостійно.

ІХ. Прикінцеві положення

9.1. Положення вступає в силу з моменту затвердження.

9.2. Зміни в це Положення вносяться особою, відповідальною за організацію функціонування Шкільної служби порозуміння за пропозицією адміністрації закладу освіти, Шкільної служби порозуміння або органів учнівського самоврядування.