

**ВПРОВАДЖЕННЯ ВІДНОВНОГО ПІДХОДУ,
ПОСЕРЕДНИЦТВА, МЕДІАЦІЇ
ТА ПРАКТИКИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СЛУЖБ ПОРОЗУМІННЯ
В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ**

Навчально-методичний посібник



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Державна наукова установа
«Інститут модернізації змісту освіти»
Громадська організація «Ла Страда-Україна»
Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ)

**ВПРОВАДЖЕННЯ ВІДНОВНОГО ПІДХОДУ,
ПОСЕРЕДНИЦТВА, МЕДІАЦІЇ
ТА ПРАКТИКИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СЛУЖБ ПОРОЗУМІННЯ
В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ**

Навчально-методичний посібник

Київ, 2023

Автори/авторки: Андрєєнкова В. Л., Байдик В. В., канд. психологічних наук, Войцях Т. В., Малєєв Д. В., канд. психологічних наук, Мельничук В. О., Мотилук М. О., Флярковська О. В., канд. педагогічних наук.

Упорядниці: Андрєєнкова В. Л., Войцях Т. В.

Схвалено для використання в освітньому процесі (рішення експертної комісії з психології та педагогіки від 25.09.223 протокол № 3.

Впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти/Андрєєнкова В. Л., Байдик В. В., Войцях Т. В. та ін. – Київ: видавництво ФО-П Буря О.Д., 2023 – 188 с.

ISBN 978-617-8197-13-1

Посібник містить освітню програму та теоретичні, методичні й практичні матеріали для викладання спецкурсу підвищення кваліфікації керівників/керівниць і педагогічних працівників/працівниць закладів освіти «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти». Також у посібнику подано зміст та навчальні плани освітніх програм тематичних курсів за вибором «Відновний підхід як інструмент створення безпечного освітнього середовища та миробудування» та «Посилення спроможності закладу освіти щодо розвитку соціальної згуртованості в громаді: відновний підхід», які є логічним доповненням вище означеного спецкурсу.

Посібник рекомендований керівникам/керівницям і педагогічним працівникам/працівницям закладів освіти, викладачам/викладачкам інститутів післядипломної педагогічної освіти, практичним психологам/психологиням, соціальним педагогам/педагогиням, а також іншим фахівцям/фахівчиням допомагаючих професій та представникам/представницям громадських організацій.

Громадська організація «Ла Страда-Україна»



Київ, 03113, а/с 26,

Тел./факс: +38 (044) 205 36 95

E-mail: info@la-strada.org.ua

Вебсайт: www.la-strada.org.ua

www.facebook.com/lastradaukraine

Національна гаряча лінія для дітей та молоді (дзвінки безкоштовні)

0 800 500 225 або 116 111 (з мобільного)

Електронні канали консультування:

Telegram: [CHL116111](https://t.me/CHL116111)

Instagram: [childhotline_ua](https://www.instagram.com/childhotline_ua)

Messenger: [childhotline.ukraine](https://m.me/childhotline.ukraine)

Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні



Email: kiev@unicef.org

Вебсайт: www.unicef.org.ua

Facebook: [UNICEFUkraine](https://www.facebook.com/UNICEFUkraine)

Instagram: [UNICEF_Ukraine](https://www.instagram.com/UNICEF_Ukraine)

Twitter: [UNICEF_UA](https://twitter.com/UNICEF_UA)

Видання підготовлене в рамках проекту «Розвиток систем попередження та реагування на насильство в закладах освіти та підвищення стійкості підлітків», який впроваджується Дитячим фондом ООН (ЮНІСЕФ) та ГО «Ла Страда-Україна». Зміст публікацій є виключно відповідальністю ГО «Ла Страда-Україна» і не обов'язково відображає погляди ЮНІСЕФ.

© Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні, 2023

© ГО «Ла Страда-Україна», 2023

© Андрєєнкова В. Л., Байдик В. В., Войцях Т. В., Малєєв Д. В.,
Мельничук В. О., Мотилук М. О., Флярковська О. В., 2023

ЗМІСТ

Вступ	4
РОЗДІЛ І. Програма спецкурсу підвищення кваліфікації керівників/керівниць і педагогічних працівників/працівниць закладів освіти «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти»	7
Список використаних та рекомендованих джерел	38
РОЗДІЛ ІІ. Методичне забезпечення спецкурсу підвищення кваліфікації керівників/керівниць і педагогічних працівників/працівниць закладів освіти «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти»	44
ІІ.1. МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЯ 1 «МИРОБУДУВАННЯ. ВІДНОВНИЙ ПІДХІД. БАЗОВІ ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ»	44
Тема 1.1. Миробудування. Соціальна згуртованість	44
Тема 1.2. Відновний підхід. Безпечне освітнє середовище	57
Тема 1.3. Конфліктологічна компетентність як чинник професіоналізму фахівця/фахівчині	82
Тема 1.4. Основи конфліктології	91
ІІ.2. МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЯ 2 «ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА ВІДНОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ»	121
Тема 2.1. Комунікація як процес	121
Тема 2.2. Методика та практика відновної комунікації	136
ІІ.3. МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЯ 3 «ЗАСТОСУВАННЯ ВІДНОВНИХ ПРАКТИК В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ. ПРАКТИКА ПОСЕРЕДНИЦТВА»	144
Тема 3.1. Примирні процедури	144
Тема 3.2. Посередництво у вирішенні конфліктів: практичні аспекти	148
Тема 3.3. Практика застосування техніки «Коло»	156
ІІ.4. МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЯ 4 «РОЛЬ СЛУЖБ ПОРОЗУМІННЯ В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ В ПРОЦЕСІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА СТВОРЕННЯ БЕЗПЕЧНОГО ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА (РІВЕНЬ ПОСЕРЕДНИЦТВА)»	163
Тема 4.1. Посередник/посередниця у вирішенні конфліктів серед однолітків	163
Тема 4.2. Порядок створення та організації діяльності служби порозуміння в закладі освіти (на рівні посередництва)	165
Додатки	167
Корисні посилання	184
Інформація про авторів/авторок та упорядників/упорядниць	186

ВСТУП

В умовах воєнного стану в Україні особливої актуальності набуває питання розбудови безпечного освітнього простору на засадах відновного підходу. Сучасні заклади освіти відіграють важливу роль у формуванні у здобувачів/здобувачок освіти моделей ненасильницької поведінки, зокрема ставлень та навичок, які потрібні для попередження та запобігання проявам насильства, налагодження конструктивного спілкування, розв'язання конфліктів мирним шляхом, досягнення порозуміння та взаємодії на шляху до встановлення миру та його подальшої розбудови.

Вагомим кроком у побудові безпечного освітнього простору та в зменшенні рівня конфліктності є запровадження до освітнього процесу відновного підходу, відновних практик, зокрема посередництва у врегулюванні конфлікту/спору, медіації та створення служб порозуміння (далі – СП) в закладах освіти. Діяльність СП у закладі освіти має реалізувати два суспільно значущі завдання: зменшити соціальну напруженість міжособистісних стосунків у колективі; сформувати навички ненасильницького спілкування та нового досвіду виходу з конфліктних ситуацій, відновлення здатності учасників/учасниць освітнього процесу розуміти одне одного та домовлятися про прийнятні для них варіанти вирішення конфліктних ситуацій.

Враховуючи вимоги сучасного суспільного та освітнього простору, які висувуються до представників/представниць професій на кшталт «людина-людина», зокрема в умовах війни, одним із важливих практичних завдань у системі підвищення кваліфікації є створення умов не лише для особистісного та професійного зростання фахівців/фахівчинь впродовж усього життя, а й формування у них готовності та здатності змінюватися відповідно до нових вимог і потреб освітньої та соціальної/суспільної систем; оперувати й управляти професійною та загальною інформацією. Також актуальними запитамі фахівців/фахівчинь є опанування методами запобігання та протидії проявам насильства та булінгу (цькування); формування соціально-емоційних компетентностей, ненасильницьких моделей спілкування та взаємодії учнів/учениць; розвиток здатності активно діяти, швидко ухвалювати ефективні рішення, зокрема в конфліктних життєвих або професійних ситуаціях; конструктивно змінювати ситуацію конфлікту та сприяти її розв'язанню з урахуванням інтересів обох сторін конфлікту; сприяти формуванню соціальної згуртованості, створенню безпечного освітнього середовища; бути носіями філософії відновної культури та миробудування.

Розвиток конфліктологічної, соціально-емоційної компетентностей як чинників професіоналізму фахівців/фахівчинь, а також компетенцій щодо застосування відновних практик сприятиме підвищенню ефективності та результативності професійної діяльності фахівців/фахівчинь і особистісної комунікації у взаємодії з отримувачами/отримувачками освітніх, психологічних або соціально-педагогічних послуг.

Даний посібник є логічним продовженням системної діяльності ГО «Ла Страда-Україна» щодо розвитку соціально-педагогічної медіації та впровадження відновного підходу в освітній процес. Так, в 2016 р. було розроблено й успішно впроваджено в систему післядипломної освіти навчальну програму та спецкурс для підвищення кваліфікації педагогічних працівників «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні». За програмою було навчено фахівців/фахівчинь установ післядипломної педагогічної освіти з кожної області України.

У Розділі I посібника розміщено освітню **програму спецкурсу підвищення кваліфікації керівників/керівниць та і педагогічних працівників/працівниць закладів освіти «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти».**

Програма спецкурсу пройшла апробацію в 2022 р. В травні 2023 р. за даною програмою було навчено 25 фахівців/фахівчинь обласних установ закладів післядипломної педагогічної освіти України, а саме проведено навчально-методичний тренінг для викладачів/викладачок освітньої програми «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти» (модулі 1-4) в установах післядипломної педагогічної освіти». ГО «Ла Страда-Україна» висловлює щире подяку учасникам та учасницям! Їхні практичні напрацювання включені до Розділу II «Методичне забезпечення спецкурсу підвищення кваліфікації керівників/керівниць і педагогічних працівників/працівниць закладів освіти «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти» даного посібника.

Також у цьому розділі розміщено зміст та навчальні плани освітніх програм тематичних курсів за вибором «Відновний підхід як інструмент створення безпечного освітнього середовища та миробудування» та «Посилення спроможності закладу освіти щодо розвитку соціальної згуртованості в громаді: відновний підхід», які є логічним доповненням вище означеного спецкурсу. До означених програм додається список використаних та рекомендованих джерел.

Розділ II містить методичне забезпечення 1-4 модулів програми спецкурсу підвищення кваліфікації керівників/керівниць і педагогічних працівників/працівниць закладів освіти «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти». Практичні матеріали для проведення тренінгів чи навчальних занять структуровано відповідно до змісту тематичних модулів.

Особливу увагу приділено визначенню та розмежуванню понять «посередництво», «медіація», «посередництво однолітків», «медіація однолітків»; формуванню навичок вирішення конфліктів мирним шляхом, застосування технік відновної комунікації, здійснення посередництва у вирішенні конфліктів між учасниками/учасницями освітнього процесу.

Розроблено «Вимоги до компетентностей учнів/учениць – посередників/посередниць однолітків (знання, уміння, навички, досвід)». Акцент зроблено на важливості розуміння відмінностей посередництва в закладах освіти та підходів до підготовки посередників/посередниць однолітків. Надано рекомендації для викладання теми «Посередник/посередниця у вирішенні конфліктів серед однолітків» та відповідний освітньо-тематичний план програми факультативу.

У посібнику започатковано методологічний опис впровадження посередництва в освітній процес.

У додатках розміщені матеріали, які розкривають практичні аспекти посередництва та вибору методу втручання в конфлікт, здійснення посередництва у врегулюванні конфліктів (спорів) між учасниками/учасницями освітнього процесу, а також Етичний кодекс посередників та посередниць Національної медіаторської мережі громадської організації «Ла Страда-Україна».

Важливим напрямом діяльності ГО «Ла Страда-Україна» є інституалізація створення безпечного освітнього середовища, впровадження відновного підходу до освітнього процесу, вирішення конфліктів мирним шляхом між учасниками/учасницями освітнього процесу, посередництва та медіації однолітків через комплекс освітніх програм та інноваційні засоби навчання, схвалені МОН України:

- Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків. Навчально-методичний посібник./Андреєнкова В. Л., Левченко К. Б., Матвійчук М. М., Дацко О. В.– К. – 2020.;
- Навчальний відеокурс «Медіація однолітків», К. – 2020.;
- Навчальна програма «Запобігання та протидія проявам насильства: діяльність закладів освіти» для слухачів очної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти;
- Електронний курс «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе», К. – 2019.;
- Протидія булінгу в закладі освіти: системний підхід. Методичний посібник./Андреєнкова В. Л., Мельничук В. О., Калашник О. А. – К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2019. – 132 с.;
- Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації». – К. – 2018. – 140 с.;
- Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. – К.: ФОП Нічога С. О. – 2018. – 174 с.;
- Запобігання та протидія домашньому насильству: діяльність закладів освіти. Навч.-метод. посібник./Андреєнкова В., Байдик В., Войцях Т., Калашник О. А. та ін.: ФОП Нічога С. О. 2020. 196 с.;
- Навчально-методичний посібник «Впровадження моделі «Школа, вільна від насильства» в закладах освіти» – К., 2023.

РОЗДІЛ І.

ПРОГРАМА СПЕЦКУРСУ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ КЕРІВНИКІВ/КЕРІВНИЦЬ ТА ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ/ ПРАЦІВНИЦЬ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ «ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ/ФАХІВЧИНЬ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ ВІДНОВНОГО ПІДХОДУ, ПОСЕРЕДНИЦТВА, МЕДІАЦІЇ ТА ПРАКТИКИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СЛУЖБ ПОРОЗУМІННЯ В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ»

Розробники/розробниці:

Андрєєнкова Вероніка Леонідівна, директорка департаменту науково-методичної роботи і медіації, експертка, медіаторка, координаторка Національної медіаторської мережі Громадської організації «Ла Страда-Україна»;

Байдик Віта Володимирівна, Луганський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти, завідувачка кафедри управління освітою, канд. психологічних наук, сертифікована медіаторка і тренерка Громадської організації «Ла Страда-Україна».

Войцях Тетяна Володимирівна, практичний психолог, соціальний педагог-правник, магістр соціальної педагогіки, експертка, тренерка, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»;

Малєєв Денис Вікторович, проректор з науково-педагогічної роботи Донецького обласного інституту післядипломної педагогічної освіти, кандидат психологічних наук, доцент кафедри педагогіки й психології, сертифікований медіатор і тренер Громадської організації «Ла Страда-Україна»;

Мельничук Вікторія Олексіївна, ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти» Міністерства освіти та науки України, завідувачка сектору соціально-педагогічної роботи та навчально-методичного забезпечення змісту позашкільної освіти та виховної роботи, сертифікована медіаторка і тренерка Громадської організації «Ла Страда-Україна»;

Мотиліук Марія Олексіївна, міжнародна медіаторка, фасилітаторка, адвокатка, керівниця ГО «Подільський центр медіації», засновниця та постійна тренерка Школи Медіації і Права.

Флярковська Ольга Василівна, начальниця відділу науково-методичного забезпечення змісту позашкільної освіти і виховної роботи ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти» МОН України, канд. пед. наук;

За загальною редакцією:

Андрєєнкової В.Л., Войцях Т.В.

Рецензенти:

Завалевський Ю. І., д-р пед. наук, проф., перший заступник директора Державної наукової установи «Інститут модернізації змісту освіти»;

Сафонов Ю. М., д-р екон. наук, проф., заступник директора Державної наукової установи «Інститут модернізації змісту освіти»;

Легенький М.І., вчений секретар Національного авіаційного університету, доктор юридичних наук, професор, член Науково-методичної Ради ГО «Ла Страда-Україна».

Схвалено Вченою радою ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти», (протокол від 26.04.2023 року № 4)

Схвалено Вченою радою Донецького ОБЛІППО, протокол № 1 від 03 лютого 2022 р.

Рекомендовано до друку та використання Науково-методичною радою ГО «Ла Страда-Україна», протокол № 9 від 17.04.2023 р.

Цільова аудиторія: керівники/керівниці та педагогічні працівники/працівниці закладів та установ освіти (незалежно від їхньої кваліфікаційної категорії).

Обсяг: 120 акад. год. (4 кредити ЄКТС).

Спецкурс розроблено в рамках проєкту «Розвиток систем попередження та реагування на насильство в закладах освіти і підвищення стійкості підлітків», який впроваджується Дитячим фондом ООН (ЮНІСЕФ) та ГО «Ла Страда-Україна». Зміст публікацій є виключно відповідальністю ГО «Ла Страда-Україна» і необов'язково відображає погляди ЮНІСЕФ.

Громадська організація «Ла Страда-Україна» (суб'єкт надання освітніх послуг згідно з КВЕД 85.59: академічне навчання, діяльність курсів з підвищення кваліфікації у Національному класифікаторі України; суб'єкт освітньої діяльності, що здійснює підготовку медіаторів/медіаторок та веде реєстр медіаторів/медіаторок).

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

В умовах воєнного стану в Україні особливої актуальності набуває питання розбудови безпечного освітнього простору на засадах відновного підходу. Сучасні заклади освіти відіграють важливу роль у створенні умов для формування у здобувачів освіти моделей ненасильницької поведінки, зокрема ставлень та навичок, які потрібні, щоб попередити та запобігти проявам насильства, налагодити конструктивне спілкування, вирішувати конфлікти мирним шляхом, досягати порозуміння та взаємодіяти на шляху до встановлення миру та його подальшої розбудови.

Вагомим кроком у побудові безпечного освітнього простору та зменшенні рівня конфліктності є запровадження в освітній процес відновного підходу, відновних практик, зокрема посередництва у врегулюванні конфлікту/спору, медіації та створення Служб порозуміння (далі – СП) в закладах освіти. Діяльність СП у закладі освіти має реалізувати два суспільно значущі завдання: зменшення соціальної напруженості міжособистісних стосунків у колективі; формування навичок ненасильницького спілкування та нового досвіду виходу з конфліктних ситуацій, відновлення здатності учасників освітнього процесу розуміти одне одного і домовлятися про прийнятні для них варіанти вирішення конфліктних ситуацій.

Враховуючи вимоги сучасного суспільного та освітнього простору, які висуваються до представників професій типу «людина-людина», зокрема в умовах війни, одним із важливих практичних завдань в системі підвищення кваліфікації є створення умов не тільки для особистісного і професійного зростання фахівців/фахівчинь протягом усього життя, а й формування у них готовності і здатності змінюватись у відповідності до нових вимог та потреб освітньої і соціальної/суспільної систем; оперувати й управляти професійною та загальною інформацією. Також, актуальними запитами фахівців/фахівчинь є опанування методами запобігання та протидії проявам насильства та булінгу (цькування); формування соціально-емоційних компетентностей, ненасильницьких моделей спілкування та взаємодії учнів; розвиток здатності активно діяти, швидко приймати ефективні рішення, зокрема, у конфліктних життєвих або професійних ситуаціях; конструктивно змінювати ситуацію конфлікту і сприяти її вирішенню з урахуванням інтересів обох сторін конфлікту; сприяти формуванню соціальної згуртованості, створенню безпечного освітнього середовища; бути носіями філософії відновної культури та миробудування.

Зокрема, розвиток конфліктологічної, соціально-емоційної компетентностей як чинників професіоналізму фахівців/фахівчинь, а також компетенцій щодо застосування відновних практик сприятиме підвищенню ефективності та результативності професійної діяльності фахівців/фахівчинь та особистісної комунікації у взаємодії з отримувачами освітніх, психологічних або соціально-педагогічних послуг.

Спецкурс «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти» розроблено для підвищення кваліфікації керівників/керівниць та педагогічних працівників/працівниць закладів освіти і полягає у забезпеченні потреб фахівців/фахівчинь освітньої сфери, щодо формування спеціальних професійних умінь та навичок для побудови конструктивних відносин в професійній діяльності, впровадження відновного підходу в освітній процес, профілактики та вирішення конфліктів мирним шляхом, розвитку соціальної згуртованості, миробудування. Запропонована програма вирішує актуальні питання щодо створення умов для особистісного і професійного зростання фахівців/фахівчинь протягом усього життя.

Спецкурс складається з теоретичної та практичної частин. Обсяг: 120 акад. год. (4 кредити ЄКТС).

Призначено керівним та педагогічним працівникам закладів освіти, викладачам інститутів післядипломної педагогічної освіти, практичним психологам, соціальним педагогам, а також усім, хто цікавиться зазначеним напрямом роботи.

Спецкурс містить програму, розподіл годин за видами діяльності, інформаційні матеріали для спецкурсу, завдання для самостійної роботи, питання для самоконтролю й списки рекомендованої та використаної літератури.

Складено за модульною системою (обов'язкові та спеціалізовані модулі) із застосуванням синергетичного підходу та врахуванням вимог Закону України «Про медіацію». Загальний обсяг програми 120 акад. годин (3 кредити ЄКТС), з них 4 (чотири) базових модулі обсягом 60 акад. годин (2 кредити ЄКТС) та 2 (два) спеціалізовані (за вибором) модулі, обсяг навчання за якими (на вибір слухачів) може становити від 30 до 60 годин.

Програма передбачає використання інтерактивних методів і технік навчання дорослих та має практичне спрямування.

Програма передбачає можливість подальшого розширення чи поглиблення професійних знань, умінь та навичок у системі формальної, неформальної чи інформальної освіти. Зокрема, проходження тематичних (спеціалізованих) курсів, спрямованих на розвиток наявних знань, умінь та навичок, а також комунікативної, медіаційної, конфліктологічної, цифрової та інших професійних компетентностей практикуючих посередників у вирішенні конфліктів та медіаторів/медіаторок.

ПРОФІЛЬ СПЕЦКУРСУ

Спецкурс для підвищення кваліфікації «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти» розроблено з урахуванням професійних стандартів та вимог до рівня компетентності фахівців/фахівчинь професій типу «людина-людина», а також основних положень Європейської Програми навчання протягом життя (Lifelong Learning Programme). Відповідає вимогам постанови Кабінету Міністрів України від 21.08.2019 №800 зі змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України №1133 від 27.12.2019.

Під час розробки Програми враховано основні положення:

- Конвенції про права дитини Організації Об'єднаних Націй від 20.11.1989 (підписано Україною 21 лютого 1990 року; ратифіковано Постановою Верховної Ради № 789–XII від 27.02.91);
- Конституції України від 28.06.1996 р.;
- Закону України «Про освіту» від 05.09.2017 за № 2145-VIII;
- Закону України «Про дошкільну освіту» від 11.07.2001 року № 2628-III;
- Закону України «Про повну загальну середню освіту» від 16.01.2020 року № 463-IX;
- Закону України «Про професійну (професійно-технічну) освіту» від 10.02.1998 року № 103/98-ВР;
- Закону України «Про вищу освіту» від 01.07. 2014 року № 1556-VII;
- Закону України «Про професійний розвиток працівників» від 12.01.2012 року № 4312-VI;
- Закону України «Про охорону дитинства» від 26.04.2001 за № 2401–III;
- Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)» від 18.12.2018 р. за № 2657–VIII;
- Закону України «Про медіацію» від 16.11.2021 за № 1875-IX;
- Указу Президента України «Про Національну стратегію розбудови безпечного і здорового освітнього середовища у новій українській школі» від 25 травня 2020 року № 195/2020;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів з реалізації Національної стратегії розбудови безпечного і здорового освітнього середовища у новій українській школі на 2023 рік» від 24 лютого 2023 р. № 174-р;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 21.08.2019 р. № 800 «Деякі питання підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників»;
- наказу Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)»;
- наказу Міністерства освіти і науки України від 15.01.2018 № 36 «Про затвердження типової освітньої програми організації і проведення підвищення кваліфікації педагогічних працівників закладами післядипломної педагогічної освіти»;
- наказу Міністерства освіти і науки України від 25.04.2013 № 466 «Про затвердження Положення про дистанційне навчання» (зареєстровано в Міністерстві юстиції України 30 квітня 2013 р. за № 703/23235);
- наказу Міністерства освіти і науки України від 08 вересня 2020 р. № 1115 «Деякі питання організації дистанційного навчання» (зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 28 вересня 2020 року за № 941/35224);

- наказу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 24.11.2020 № 2425 «Про затвердження професійного стандарту «Практичний психолог закладу освіти» (внесено до Реєстру професійних стандартів 26.11.2020);
- наказу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 24 грудня 2020 року № 2736 «Про затвердження професійного стандарту за професіями «Вчитель початкових класів закладу загальної середньої освіти», «Вчитель закладу загальної середньої освіти», «Вчитель з початкової освіти (з дипломом молодшого спеціаліста)» (внесено до Реєстру професійних стандартів 24.12.2020);
- наказу Міністерства економіки України від 17.09.2021 № 568-21 «Про затвердження професійного стандарту «Керівник (директор) закладу загальної середньої освіти» (внесено до Реєстру професійних стандартів 21.09.2021);
- наказу Міністерства економіки України від 19.10.2021 № 755-21 «Про затвердження професійного стандарту «Вихователь закладу дошкільної освіти» (внесено до Реєстру професійних стандартів 20.10.2021);
- листа Міністерства освіти і науки України від 04.03.2020 № 1/9-141 «Щодо підвищення кваліфікації педагогічних працівників закладів загальної середньої освіти»;
- листа Міністерства освіти і науки України від 14.08.2020 року №1/9-436 «Про створення безпечного освітнього середовища в закладі освіти та попередження протидії булінгу (цькуванню)»;
- листа Міністерства освіти і науки України від 29.03.2022 № 1/3737-22 «Про забезпечення психологічного супроводу учасників освітнього процесу в умовах воєнного стану в Україні»;
- Концепції «Нова українська школа», ухвалені рішенням Колегії Міністерства освіти і науки України від 27.10.2016 р.;
- Концепції реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти «Нова українська школа» на період до 2029 року (схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 грудня 2016 р. № 988-р);
- Council Recommendation of May 22, 2018 on Key Competencies for Lifelong Learning (Рекомендацій Ради Європейського Союзу від 22 травня 2018 р. про ключові компетенції для неперервної освіти).

Рівень та функціональна спрямованість програми:

- підвищення кваліфікації та розвиток професійних і фахових (спеціальних) компетентностей керівників/керівниць і працівників/працівниць закладів та установ освіти (*незалежно від їхньої кваліфікаційної категорії*);
- розвиток загальних (базових, ключових) компетентностей працівників закладів та установ освіти;

Основна цільова аудиторія: керівники/керівниці і працівники/працівниці закладів та установ освіти усіх типів (*незалежно від їхньої кваліфікаційної категорії*).

Додаткова цільова аудиторія: керівники і працівники закладів та установ культури, соціальної роботи, представники громадських організацій, здобувачі вищої освіти другого (магістерський) та третього (освітньо-науковий/освітньо-творчий) рівнів, а також надавачі соціальних послуг у громаді (*незалежно від їхньої кваліфікаційної категорії*).

Мета спецкурсу: розвиток професійних компетентностей фахівців/фахівчинь щодо впровадження відновного підходу, медіації та поширення практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти задля розбудови безпечного освітнього середовища.

Основні завдання:

- розвинути загальні і професійні компетентності слухачів/слухачок з урахуванням основних напрямів державної політики у галузі освіти, нормативних вимог і запитів суспільства;
- активізувати/підвищити рівень знань з базових понять конфліктології та миробудування;
- ознайомити з поняттям, принципами та цінностями відновного підходу;
- сформувати розуміння важливості бути носіями філософії відновної культури та миробудування;
- сформувати розуміння цінності впровадження відновного підходу та відновної культури в освітній процес закладів освіти;
- розглянути поняття та класифікацію примирних процедур та відновних практик, проаналізувати їх можливості та переваги у вирішенні конфліктів мирним шляхом;
- ознайомити з поняттям та принципами посередництва у врегулюванні конфлікту/спору;
- ознайомити з теорією медіації;
- сформувати практичні уміння застосовувати відновні практики для профілактики та вирішення конфліктів;
- сформувати розуміння понять «відновна комунікація», «ефективна комунікація», розглянути особливості сприймання інформації та основні моделі комунікації;
- сформувати/розвивати уміння і навички застосування технік відновної комунікації та ефективного зворотного зв'язку у взаємодії з різними цільовими групами;
- передати досвід практичного застосування відновних практик для формування безпечного і сприятливого середовища у закладі освіти;
- опрацювати вимоги до процесу посередництва у врегулюванні конфлікту/спору;
- опанувати етичні вимоги до посередника/посередниці;
- опрацювати вимоги до процесу медіації;
- опанувати етичні вимоги до медіатора/медіаторки;
- розвинути базові практичні уміння посередника/посередниці у врегулюванні конфлікту/спору в закладі освіти;
- розвинути базові практичні уміння медіатора/медіаторки в закладі освіти;
- сформувати розуміння ролі служб порозуміння у закладах освіти в процесі створення безпечного освітнього середовища;
- розвинути готовність та здатність впроваджувати та розвивати практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти;
- сформувати практичні уміння організації процедури посередництва та медіації онлайн (дистанційно) або в змішаному форматі;
- розвинути базові компетенції (практичні уміння) посередника/посередниці (медіатора/медіаторки)-координатора/координаторки, спрямовані на поширення практики функціонування служби порозуміння в онлайн або змішаному форматі;

- сприяти формуванню стресостійкості фахівців/фахівчинь та розвитку умінь своєчасного відновлення/стабілізації емоційного стану у взаємодії з різними цільовими групами;
- сформувати розуміння важливості взаємодії дорослих (фахівців/фахівчинь, батьків) і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні;
- визначити ресурсні можливості та професійні зони застосування відновних практик для профілактики та вирішення конфліктів мирним шляхом;
- створити умови для пошуку кожним слухачем/слухачкою курсу можливостей творчого використання представленого досвіду в професійній практиці або особистій життєдіяльності.

Особливості та відмінності програми

Особливістю запропонованої програми є спрямованість на:

- поглиблення знань у сфері конфліктології, відновного підходу, посередництва, медіації, миротворчості й миробудування;
- формування й розвиток умінь та навичок вирішення конфліктів з урахуванням цінностей відновного підходу та миробудування;
- розвиток конфліктологічної, соціально-емоційної, медіаційної, цифрової компетентностей фахівців/фахівчинь;
- формування та розвиток умінь і навичок застосування примирних процедур та відновних практик в освітньому процесі, зокрема й у онлайн або змішаному форматі з метою створення безпечного освітнього середовища;
- розвиток здатності та готовності впроваджувати відновний підхід, а також розвивати практику посередництва однолітків та функціонування служби порозуміння в закладі освіти.

Особливості реалізації.

Навчання за спецкурсом «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти» у обсязі 120 акад. годин мають право здійснювати тільки сертифіковані медіатори/медіаторки та/або спеціально навчені фахівці/фахівчині, які пройшли базову підготовку медіатора в Україні або за кордоном.

Програма має цілісну універсальну побудову, ґрунтується на принципах організації освітнього процесу:

- *неперервності* (освіта впродовж життя);
- *системності* (відповідність знань та їх структури науковій теорії);
- *послідовності* (забезпечення логічного внутрішньо-предметного і міжпредметного зв'язку освітнього матеріалу);
- *прогностичності* (урахування в процесі професійного навчання необхідних професійних знань, умінь і навичок, цінностей, орієнтованих на професійну діяльність);
- *інноваційності* (упровадження в освітній процес інноваційних підходів і технологій, які забезпечують результативність навчання).

Програма **складена за модульною системою** (обов'язкові та додаткові модулі) із застосуванням синергетичного підходу. Загальний обсяг програми 120 акад. годин

(4 кредити ЄКТС), з них: базові модулі 1-4 обсягом 60 акад. годин (2 кредити ЄКТС) та спеціалізовані (за вибором) модулі 5-6, обсяг навчання за якими (на вибір слухачів/слухачок) може становити від 30 до 60 акад. годин.

Програма передбачає використання інтерактивних методів і технік навчання дорослих та має практичне спрямування.

Базові модулі 1-4 програми спрямовані на розвиток і розширення базових знань з конфліктології та відновного підходу, а також на розвиток конфліктологічної компетентності фахівців/фахівчинь, практичних умінь і навичок застосування відновних практик та технік відновної комунікації в освітньому процесі, а також практичних умінь та навичок посередництва у врегулюванні конфлікту/спору; на підготовку фахівців/фахівчинь до впровадження та поширення практики посередництва однолітків і функціонування служби порозуміння в закладі освіти (рівень посередництва)

За результатами проходження базових 1-4 навчальних модулів програми видається *сертифікат про підвищення кваліфікації* обсягом 60 академічних годин / 2 кредити ЄКТС з обов'язковим зазначенням у сертифікаті переліку компонентів програми навчання і набутих компетентностей, а також годин теоретичної підготовки та відпрацювання практичних навичок. Такий сертифікат надає право слухачу/слухачці впроваджувати відновний підхід та відновні практики в освітньому процесі, зокрема здійснювати посередництво у врегулюванні конфліктів/спорів, створювати, координувати та поширювати практику функціонування служби порозуміння та посередництва однолітків у вирішенні конфліктів; а також викладати тематичні спецкурси/факультативи/вести гуртки в закладі/установі освіти, спрямовані на розвиток у здобувачів освіти умінь і навичок відновної комунікації та вирішення конфліктів мирним шляхом.

Спеціалізований (за вибором слухачів) модуль 5 спрямований на розвиток базових навичок медіатора/медіаторки в закладі освіти, а також на підготовку фахівців/фахівчинь до впровадження та поширення практики медіації однолітків і функціонування служби порозуміння в закладі освіти (рівень медіації). Навчання за програмою спеціалізованого модуля 5 передбачає обов'язкове попереднє проходження та засвоєння в повному обсязі матеріалів базових модулів 1-4 цієї програми.

За результатами проходження 1-5 навчальних модулів Програми видається сертифікат про підвищення кваліфікації обсягом 90 академічних годин / 3 кредити ЄКТС з обов'язковим зазначенням у сертифікаті переліку компонентів програми навчання і набутих компетентностей, а також годин теоретичної підготовки та відпрацювання практичних навичок. Такий сертифікат надає право слухачу/слухачці впроваджувати відновний підхід та відновні практики в освітньому процесі, здійснювати посередництво у врегулюванні конфліктів/спорів, а також проводити соціально-педагогічну медіацію в закладах освіти, створювати, координувати та поширювати практику функціонування служби порозуміння та посередництва/медіації однолітків у вирішенні конфліктів; бути включеним/ою до спеціалізованого реєстру медіаторів/медіаторок суб'єкта освітньої діяльності, що здійснює підготовку медіаторів/медіаторок (ГО «Ла Страда-Україна»).

Спеціалізований (за вибором слухачів) модуль 6 спрямований на розвиток і закріплення базових навичок медіатора/медіаторки та підготовку до проведення медіації засобами онлайн. Навчання за програмою спеціалізованого модуля 6 передбачає обов'язкове попереднє проходження та засвоєння в повному обсязі матеріалів модулів 1-5 цієї програми.

За результатами проходження 1-6 навчальних модулів програми видається *сертифікат про підвищення кваліфікації* обсягом 120 академічних годин / 4 кредити ЄКТС з обов'язковим зазначенням у сертифікаті переліку компонентів програми навчання і набутих компетентностей, а також годин теоретичної підготовки та відпрацювання практичних навичок. Такий сертифікат надає право слухачу/слухачці впроваджувати відновний підхід та відновні практики в освітньому процесі, здійснювати посередництво у врегулюванні конфліктів/спорів, а також проводити соціально-педагогічну медіацію в закладах освіти, створювати, координувати та поширювати практику функціонування служби порозуміння та посередництва/медіації однолітків у вирішенні конфліктів як в очному, так і онлайн або змішаному форматі.

Організація освітнього процесу може здійснюватися за очною, очно-дистанційною або дистанційною формами та передбачає практичну роботу слухачів/слухачок під час навчальних занять/тренінгів.

Програма передбачає використання інтерактивних форм групової взаємодії, методів і технік навчання дорослих під час навчального тренінгу (інтерактивні лекції, практикуми, мозковий штурм, робота з відеоматеріалами, кейс-навчання, індивідуальна робота з роздатковими та/або інформаційними матеріалами, робота в міні-групах, творчі завдання тощо).

За межами аудиторних форм навчання, що відображаються у навчальному плані, передбачено години самостійної роботи слухачів/слухачок курсу для творчого переосмислення отриманих знань, розвитку умінь і навичок самонавчання і саморозвитку.

Навчально-методичне забезпечення освітньої програми представлено матеріалами для практичної роботи та кейс-навчання слухачів/слухачок курсу: алгоритми, презентації, відеоматеріали, опис кейсів та ділових ігор, інструкції для виконання навчальних завдань/арт-терапевтичних активностей, роздаткові та методичні матеріали; бланки тестів для вхідного і поточного контролю, анкети підсумкового контролю тощо), а також списком рекомендованих джерел відповідно до теми/питань, що розглядаються.

Система оцінювання ефективності освітнього процесу, групової динаміки в процесі навчання та результатів навчання (поточних і підсумкових) передбачає застосування методик діагностики, самодіагностики, а також організацію зворотного зв'язку (рефлексії) від слухачів/слухачок курсу після виконання практичних вправ та за результатами навчання; проходження вхідного та вихідного тестування/анкетування, виконання завдань поточного контролю. Результати підсумкового контролю оцінюються за шкалою «зараховано/не зараховано».

Для розширення знань та розвитку практичних умінь з окремих питань, які розглядаються в модулі 1, зокрема щодо розвитку соціальної згуртованості та миробудування з урахуванням цінностей відновного підходу, рекомендовано пройти навчання за програмами, які є логічним доповненням цієї програми:

- тематичний курс за вибором «Посилення спроможності закладу освіти щодо розвитку соціальної згуртованості в громаді: відновний підхід» (6 акад. год.);
- тематичний курс за вибором «Відновний підхід як інструмент створення безпечного освітнього середовища та миробудування» (6 акад. год.).

Для більш глибокого формування в працівників закладів освіти соціально-емоційних компетентностей, ненасильницьких моделей спілкування та взаємодії учнів, опанування методами запобігання та протидії проявам насильства та булінгу (цькування) рекомендовано пройти навчання за програмами:

- навчальна програма «Запобігання та протидія проявам насильства: діяльність закладів освіти» для слухачів очної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти // Запобігання та протидія проявам насильства: діяльність закладів освіти
- тренінг для педагогічних працівників «Протидія булінгу в закладах освіти».

Програмні компетентності

Перелік компетентностей, що вдосконалюватимуться, визначено відповідно до професійних стандартів «Керівник (директор) закладу загальної середньої освіти», «Вчитель початкових класів закладу загальної середньої освіти», «Вчитель закладу загальної середньої освіти», «Вчитель з початкової освіти (з дипломом молодшого спеціаліста)», «Практичний психолог закладу освіти», «Вихователь закладу дошкільної освіти».

1. Загальні компетентності керівників (директорів): ЗК.01 громадянська; ЗК.02 соціальна; ЗК.03 культурна; ЗК.04 когнітивна; ЗК.05 підприємницька.

2. Професійні компетентності керівників (директорів):

- A1 нормативно-правова (A1.1 здатність керуватися в управлінській діяльності нормативно-правовими документами в галузі освіти; A1.2. здатність проєктувати, розробляти документи щодо управління закладом освіти);
- A2 стратегічного управління закладом освіти (A2.1 здатність визначати і враховувати запити та очікування всіх учасників освітнього процесу; A 2.2 здатність визначати стратегію розвитку закладу освіти; A2.5 здатність управляти змінами; A2.6 здатність приймати і ухвалювати рішення, що ґрунтуються на оцінці існуючих альтернатив і ризиків);
- A3 стратегічного управління персоналом (A3.3 здатність до створення організаційно-педагогічних умов для безперервного професійного розвитку педагогічних працівників; A3.4 здатність мотивувати і стимулювати персонал закладу освіти до професійного розвитку);
- B1 забезпечення якості освітньої діяльності та функціонування внутрішньої системи забезпечення якості освіти (B1.4. здатність забезпечувати формування культури академічної доброчесності в учасників освітнього процесу);
- B2 організації діяльності закладу освіти на засадах зовнішньої системи забезпечення якості освіти (B2.2 здатність аналізувати та враховувати результати заходів системи зовнішнього забезпечення якості освіти; B2.3 здатність аналізувати та враховувати результати моніторингу якості освіти);
- B1 лідерська (B1.1 здатність здійснювати позитивний вплив на колектив закладу, окремих осіб і групи осіб, спрямовуючи їхні зусилля на досягнення стратегічних цілей закладу освіти; B1.2. здатність швидко реагувати на зміни і формувати гнучкість та адаптивність в усіх учасників освітнього процесу; B1.3. здатність використовувати сучасні форми і методи комунікації, співпраці та взаємодії, у тому числі з використанням цифрових технологій; B1.4 здатність представляти інтереси закладу освіти);
- B2 емоційно-етична (B1.1 здатність сприяти розвитку в учасників освітнього процесу поваги та дбайливого ставлення до національних, історичних, культурних цінностей,

нематеріальної культурної спадщини українського народу; В2.2 здатність до сприяння в дотриманні учасниками освітнього процесу педагогічної етики, культури спілкування, доброчесності та добропорядності; В2.3 здатність усвідомлювати особисті відчуття й почуття, управляти власними емоційними станами, створювати позитивний психологічний клімат упродовж організації суб'єкт-суб'єктної взаємодії);

В3 педагогічного, соціального та мережевого партнерства (В3.1 здатність організовувати ефективну роботу колективу закладу освіти на засадах відкритості і толерантності; В3.2 здатність здійснювати прозору та відкриту інформаційну політику; В3.4 здатність до забезпечення співпраці залучених фахівців/фахівчинь (логопедів, психологів, асистентів учителя тощо) щодо надання додаткової підтримки особам з особливими освітніми потребами);

Г1 здоров'язбережувальна (Г1.1 здатність забезпечити сприятливі умови в освітньому середовищі для кожного учня, залежно від його індивідуальних особливостей, потреб, інтересів);

Г2 інклюзивна (Г2.1 забезпечення інклюзивного освітнього середовища; Г2.2 здатність до організації забезпечення інклюзивного навчання, психолого-педагогічного супроводу учнів із особливими потребами);

Г3 проєктувальна (Г3.1 здатність використовувати технології проєктування в управлінській діяльності);

Д1 інноваційна (Д1.1 здатність генерувати і впроваджувати в управлінську практику нові, перспективні ідеї, освітні інновації);

Д2 здатність до навчання впродовж життя (Д2.1 здатність до здійснення самомотивації, саморозвитку і самореалізації, використання можливостей формальної, неформальної та інформальної освіти; Д2.2. здатність до визначення умов і можливостей професійного розвитку впродовж життя);

Д3 інформаційно-цифрова (Д3.1 здатність орієнтуватися в інформаційному просторі, здійснювати пошук і критично оцінювати інформацію, оперувати нею в управлінській діяльності; Д3.2 здатність ефективно використовувати наявні та створювати (за потреби) нові електронні (цифрові) управлінські ресурси).

3. Загальні компетентності вчителів: ЗК.01 громадянська; ЗК.02 соціальна; ЗК.03 культурна; ЗК.04 лідерська; ЗК.05 підприємницька.

4. Професійні компетентності вчителів:

А1 мовно-комунікативна (А1.4 здатність формувати і розвивати мовно-комунікативні уміння та навички учнів);

А2 предметно-методична (А2.2 здатність формувати та розвивати в учнів ключові компетентності та уміння, спільні для усіх компетентностей; А2.3 здатність здійснювати інтегроване навчання учнів; А2.4 здатність добирати і використовувати сучасні та ефективні методики і технології навчання, виховання і розвитку учнів; А2.5 здатність розвивати в учнів критичне мислення; А 2.7 здатність формувати ціннісні ставлення в учнів);

А3 інформаційно-цифрова (А3.1 здатність орієнтуватися в інформаційному просторі, здійснювати пошук і критично оцінювати інформацію, оперувати нею у професійній

діяльності; А3.2 здатність ефективно використовувати наявні та створювати (за потреби) нові електронні (цифрові) освітні ресурси);

- Б1 психологічна (Б1.1 здатність визначати і враховувати в освітньому процесі вікові та інші індивідуальні особливості учнів; Б1.2 здатність використовувати стратегії роботи з учнями, які сприяють розвитку їхньої позитивної самооцінки, Я-ідентичності; Б1.3 здатність формувати мотивацію учнів та організовувати їхню пізнавальну діяльність; Б1.4 здатність формувати спільноту учнів, у якій кожен відчуває себе її частиною);
- Б2 емоційно-етична (Б2.1 здатність усвідомлювати особисті відчуття, почуття та емоції, потреби, керувати власним емоційним станом; Б2.2 здатність конструктивно та безпечно взаємодіяти з учасниками освітнього процесу; Б2.3 здатність усвідомлювати та поцінювати взаємозалежність людей і систем у глобальному світі);
- Б3 компетентність педагогічного партнерства (Б3.1 здатність суб'єкт-суб'єктної (рівноправної та особистісно зорієнтованої) взаємодії з учнями в освітньому процесі; Б3.2 здатність залучати батьків до освітнього процесу на засадах партнерства; Б3.3 здатність працювати в команді із залученими фахівцями, асистентами вчителя для надання додаткової підтримки особам з особливими освітніми потребами);
- В1 інклюзивна (В1.1 здатність створювати умови, що забезпечують функціонування інклюзивного освітнього середовища; В1.2 здатність до педагогічної підтримки осіб з особливими освітніми потребами; В1.3 здатність забезпечувати в освітньому середовищі сприятливі умови для кожного учня, залежно від його індивідуальних потреб, можливостей, здібностей та інтересів);
- В2 здоров'язбережувальна (В2.1 здатність організовувати безпечне освітнє середовище, використовувати здоров'язбережувальні технології під час освітнього процесу; В2.2 здатність здійснювати профілактично-просвітницьку роботу з учнями та іншими учасниками освітнього процесу щодо безпеки життєдіяльності, санітарії та гігієни; В2.3 здатність формувати в учнів культуру здорового та безпечного життя; В2.4 здатність зберігати особисте фізичне та психічне здоров'я під час професійної діяльності);
- Г1 проєктувальна (Г1.1 здатність прогнозувати результати освітнього процесу; Г1.2 здатність планувати освітній процес);
- Г2 організаційна (Г2.1 здатність організовувати процес навчання, виховання і розвитку учнів; Г2.2 здатність організовувати різні види і форми навчальної та пізнавальної діяльності учнів);
- Г3 оцінювально-аналітична (Г3.1 здатність здійснювати оцінювання результатів навчання учнів; Г3.2 здатність аналізувати результати навчання учнів; Г3.3 здатність забезпечувати самооцінювання та взаємооцінювання результатів навчання учнів);
- Д1 інноваційна (Д1.1 здатність застосовувати наукові методи пізнання в освітньому процесі; Д1.2 здатність використовувати інновації у професійній діяльності; Д1.3 здатність застосовувати різноманітні підходи до розв'язання проблем у педагогічній діяльності);
- Д2 здатність до навчання упродовж життя (Д2.1 здатність визначати умови та ресурси професійного розвитку впродовж життя; Д2.2 здатність взаємодіяти з іншими вчителями на засадах партнерства та підтримки (у межах наставництва, супервізії тощо));

Д3 рефлексивна (Д3.1 здатність здійснювати моніторинг власної педагогічної діяльності і визначати індивідуальні професійні потреби).

5. Загальні компетентності практичних психологів закладів освіти:

ЗК.01 громадянська; ЗК.02 соціальна; ЗК.03 цифрова; ЗК.04 особиста та навчальна; ЗК.05 лідерська; ЗК.06 підприємницька; ЗК.07 культурна обізнаність та самовираження; ЗК.08 мовна компетентність; ЗК.09 етична компетентність.

6. Професійні компетентності практичних психологів закладів освіти:

A1 здатність визначати актуальні напрями і завдання психологічної профілактики з урахуванням моніторингу та аналізу соціально-психологічної ситуації в закладі освіти відповідно до визначених завдань, особливостей розвитку та вікових особливостей цільової аудиторії;

A2 здатність планувати, організовувати та визначати ключові показники ефективності психологічної профілактики відповідно до визначених завдань, потреб, особливостей розвитку та вікових особливостей цільової аудиторії;

A3 здатність обирати та практично застосовувати інструменти (методи, методики, процедури), види, форми та змістове наповнення психологічної профілактики відповідно до визначених завдань, потреб, особливостей розвитку та вікових особливостей цільової аудиторії;

A4 здатність оцінити ефективність психологічної профілактики відповідно до визначених завдань;

B1 здатність визначати актуальні напрями і завдання психологічної просвіти з урахуванням моніторингу та аналізу соціально-психологічної ситуації в закладі освіти відповідно до визначених завдань, потреб, особливостей розвитку та вікових особливостей цільової аудиторії;

B2 здатність планувати, організовувати та визначати ключові показники ефективності психологічної просвіти відповідно до визначених завдань, потреб, особливостей розвитку та вікових особливостей цільової аудиторії;

B3 здатність обирати та практично застосовувати інструменти (методи, методики, процедури), види, форми та змістове наповнення психологічної просвіти відповідно до визначених завдань, потреб, особливостей розвитку та вікових особливостей цільової аудиторії;

B4 здатність оцінити ефективність психологічної просвіти відповідно до визначених завдань;

B1 здатність визначати потребу у проведенні, планувати та організовувати процедуру психологічної діагностики відповідно до особливостей розвитку та вікових особливостей цільової аудиторії та актуального стану освітнього середовища;

B2 здатність обирати та практично застосовувати методи психологічної діагностики відповідно до визначених завдань, потреб цільової аудиторії та актуального стану освітнього середовища;

B3 здатність інтерпретувати результати психологічної діагностики, робити висновки та прогнози, формувати та надавати рекомендації учасникам освітнього процесу;

- B4 здатність визначати потребу у проведенні, планувати та організовувати процедуру скринінгу відповідно до особливостей розвитку та вікових особливостей цільової аудиторії та актуального стану освітнього середовища;
- Г1 здатність визначати структуру, зміст, види психологічної допомоги (психологічне консультування, психологічний супровід, психологічний тренінг, розвивальна діяльність), форми (індивідуальна, групова, сімейна) та методи відповідно до запиту та/або виявленої потреби в такій допомозі;
- Г2 здатність планувати, реалізовувати та визначати ефективність психологічної допомоги (психологічного консультування, психологічного супроводу, психологічного тренінгу, розвивальної діяльності) відповідно до визначених завдань, прогнозувати (проєктувати) вплив психологічної допомоги на результати навчання здобувача освіти, професійної діяльності педагогічних (науково-педагогічних) працівників та рівень психологічної безпеки освітнього середовища;
- Г1 здатність до самооцінювання професійної діяльності, критичної саморефлексії та визначення індивідуальних потреб у професійному розвитку та самоосвіті;
- Г2 здатність планувати та реалізовувати індивідуальний професійний розвиток та самоосвіту відповідно до визначених актуальних потреб;
- Г3 здатність використовувати зовнішню та внутрішню супервізію та інтервізію як інструмент професійної підтримки та розвитку;
- Г4 здатність до рефлексії, самопізнання та самовдосконалення;
- Д1 здатність планувати, реалізовувати та інтерпретувати результати моніторингових досліджень та виявляти актуальний стан психологічної безпеки освітнього середовища, наявних ризиків, готувати пропозиції (стратегічні цілі, завдання, заходи) щодо їх уникнення та відновлення психологічної безпеки освітнього середовища;
- Д2 здатність надавати психолого-педагогічну допомогу педагогічним (науково-педагогічним) працівникам в організації освітнього процесу та створенні, підтримці та розвитку психологічно безпечного освітнього середовища, брати участь в діяльності закладу із забезпечення освітньої діяльності та освітнього процесу, передбаченої законодавством та установчими документами;
- Д3 здатність встановлювати, підтримувати професійні контакти, співпрацювати з профільними фахівцями та професійними організаціями у сфері охорони здоров'я, соціального захисту, охорони правопорядку, представниками територіальної громади та іншими зацікавленими сторонами щодо виконання трудових функцій;
- Е1 здатність самоорганізації, планування та підготовки до здійснення трудових функцій;
- Е2 здатність до документування трудової діяльності.

7. Загальні компетентності вихователів закладу дошкільної освіти: ЗК.01 громадянська; ЗК.02 соціальна; ЗК.03 культурна; ЗК.04 лідерська; ЗК.05 підприємницька, ЗК.06 етична.

8. Професійні компетентності вихователів закладу дошкільної освіти:

- A1 прогностична (A1.1 здатність планувати та прогнозувати результати освітнього процесу; A1.2 здатність до цілепокладання, самоорганізації та підготовки до здійснення освітнього процесу);
- A2 організаційна (A2.1 здатність забезпечувати здобуття дошкільної освіти державною мовою; A2.2 здатність обирати ефективні методи, форми та засоби організації освітнього процесу відповідно до запитів та потреб здобувачів освіти);
- A3 оцінювально-аналітичні (A3.1 здатність здійснювати та інтерпретувати результати моніторингу якості освітньої діяльності для адаптації та коригування освітнього процесу відповідно до можливостей та потреб здобувачів освіти; A3.2 здатність визначати рівень сформованості компетентностей у здобувачів освіти відповідно до державного стандарту дошкільної освіти);
- A4 предметно-методична (A4.1 здатність формувати у здобувачів освіти ключові компетентності відповідно до державного стандарту);
- B1 здоров'язбережувальна (B1.1 здатність організовувати фізично безпечне освітнє середовище; B1.2 здатність організовувати психологічно безпечне освітнє середовище);
- B1 психо-емоційна (B1.1 здатність до самоконтролю, саморегуляції та толерантної взаємодії; B1.2 здатність до швидкого реагування на зміни, гнучкість, адаптивність і стресостійкість);
- B2 педагогічне партнерство (B2.1 здатність до ефективної співпраці та комунікації в професійній діяльності; B2.2 здатність залучати учасників освітнього процесу на засадах партнерства та взаємної відповідальності; B2.3 здатність до командної взаємодії);
- B3 морально-етична (B3.1 здатність враховувати культурні, релігійні, соціальні та мовні особливості родини під час освітнього процесу та здійснювати його незалежно від власних поглядів, стереотипів, упереджень);
- Г1 здатність до навчання упродовж життя (Г1.1 здатність до саморефлексії та самооцінювання власної професійної діяльності; Г1.2 здатність планувати та реалізовувати індивідуальний професійний розвиток та самоосвіту);
- Г2 інформаційно-комунікаційна (Г2.1 здатність орієнтуватися в інформаційному просторі; Г2.3 здатність дотримувати правил безпечної поведінки в цифровому середовищі).

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ

Після опанування теоретичного і практичного матеріалу слухачі/слухачки

ЗНАТИМУТЬ:

- базові поняття з конфліктології та миробудування;
- поняття «соціальна згуртованість», «багатоманіття», «ідентичність», «стереотип», «упередження», «дискримінація»;
- поняття, принципи та цінності відновного підходу;

- поняття і класифікацію відновних практик та примирних процедур, їх можливості та переваги у вирішенні конфліктів;
- поняття, принципи та стандарти посередництва у вирішенні конфліктів;
- теорію, нормативно-правові та етичні стандарти медіації; значення термінів, які вживаються в Законі України «Про медіацію»;
- поняття, принципи та цінності медіації;
- поняття «відновна комунікація», «ефективна комунікація», «ефективний зворотний зв'язок»;
- особливості сприймання інформації та основні моделі комунікації;
- основні техніки відновної комунікації;
- базові компетенції посередника у вирішенні конфліктів в закладі освіти;
- правовий статус медіатора/медіаторки, вимоги до його підготовки, права та обов'язки медіатора/медіаторки та сторін медіації;
- базові компетенції медіатора/медіаторки та медіатора-координатора/медіаторки-координаторки служби порозуміння в закладі освіти;
- особливості соціально-педагогічної медіації та медіації однолітків в закладі освіти, її можливості та переваги у вирішенні конфліктів в освітньому середовищі;
- етапи та порядок проведення медіації, а також критерії медіабельності конфлікту та підстави для її припинення;
- порядок створення та організації діяльності служби порозуміння в закладі освіти на рівні посередництва та медіації;
- особливості, переваги/можливості та виклики онлайн врегулювання суперечок, онлайн-посередництва у вирішенні конфліктів та онлайн-медіації;
- способи, вправи та техніки розвитку стресостійкості та умінь своєчасного відновлення/стабілізації емоційного стану посередника/посередниці у вирішенні конфліктів та медіатора/медіаторки;
- нормативно-правове та методичне забезпечення, а також досвід впровадження відновних практик та діяльності служби порозуміння в закладах освіти;

ВМІТИМУТЬ:

- вільно оперувати базовими поняттями з конфліктології;
- вільно оперувати термінами, які вживаються в Законі України «Про медіацію»;
- дотримуватися цінностей та принципів відновного підходу;
- керуватися та застосовувати нормативно-правові документи щодо впровадження відновних практик та діяльності служби порозуміння в закладах освіти;
- враховувати особливості сприймання інформації та застосовувати модель ефективної комунікації;
- застосовувати відновні практики для профілактики та вирішення конфліктів;
- застосовувати техніки відновлювальної комунікації в міжособистісній взаємодії та у взаємодії зі сторонами посередництва/медіації;
- дотримуватися алгоритму ефективного зворотного зв'язку та техніки «Кільце» у взаємодії з різними цільовими групами, зокрема й для вирішення конфліктних ситуацій в закладах освіти;
- дотримуватися і керуватися принципами та стандартами посередництва у вирішенні конфліктів;

- дотримуватися і керуватися принципами та цінностями медіації для вирішення конфліктів;
- проводити медіацію, вирішувати складні моменти та протистояти маніпуляції під час медіації;
- дотримуватися етичних норм, а також правил емоційної та професійної безпеки в процесі посередництва/соціально-педагогічної медіації та в діяльності служби порозуміння в закладі освіти;
- аналізувати та адекватно оцінювати рівень власної компетентності, а також здатності до посередництва чи медіаторства з урахуванням особливостей конфліктної ситуації та/або наявності підстав для застосування інших примирних процедур або механізмів реагування, зокрема на випадки насильства;
- дотримуватися принципу безпеки у взаємодії зі сторонами конфлікту та своєчасно переадресовувати фахівцям/фахівчиням з відповідним рівнем компетентності ті випадки, які виходять за межі компетенції посередника чи медіатора у вирішенні конфліктів в закладі освіти або посередника/медіатора серед однолітків;
- впроваджувати та популяризувати відновний підхід, відновні практики, цінності соціальної згуртованості та миротворення для формування безпечного і сприятливого середовища в освітньому просторі та громаді;
- організовувати та здійснювати онлайн-посередництво/онлайн-медіацію або у змішаному форматі з урахуванням потреб та інтересів сторін конфлікту, а також можливих ризиків онлайн простору;
- застосовувати основні методи/проводити тренінги з підготовки медіаторів/медіаторок з числа здобувачів освіти, розвитку лідерських якостей та посилення ролі учнівського самоврядування в розбудові відновлювальної культури в закладі освіти;
- здійснювати фасилітацію, надавати менторингову, психологічну/соціально-педагогічну та/або супервізійну підтримку діяльності медіаторів/медіаторок з числа здобувачів освіти;
- впроваджувати і поширювати практику посередництва у вирішенні конфліктів та медіації серед однолітків, а також функціонування служб порозуміння в закладах освіти;
- застосовувати методи, прийоми і техніки допомоги (самопомогі) щодо стабілізації емоційного стану та відновлення емоційної рівноваги;
- планувати та здійснювати розвиток (саморозвиток) компетентності посередника/посередниці у вирішенні конфліктів та/або медіатора/медіаторки в закладі освіти/громаді;
- налагоджувати командну взаємодію з учасниками освітнього процесу та іншими суб'єктами на засадах партнерства та взаємовідповідальності щодо створення сприятливих умов для розвитку і навчання з урахуванням індивідуальних особливостей, потреб та інтересів кожної дитини/здобувача освіти;
- визначати актуальні потреби, умови і можливості професійного розвитку протягом життя, а також планувати та забезпечувати саморозвиток і самореалізацію відповідно до визначених потреб;
- впроваджувати у професійну практику перспективний досвід, а також створювати власні оригінальні творчі продукти на основі представленого досвіду в професійній практиці або особистій життєдіяльності.

МОДУЛЬ 1. МИРОБУДУВАННЯ. ВІДНОВНИЙ ПІДХІД. БАЗОВІ ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ

18 акад. год. (0,6 кредита ЕКТС)

Тема 1.1. Миробудування. Соціальна згуртованість (3 акад. год.)

Вступна частина. Мета і завдання Програми. Структура та особливості Програми.

Правила роботи групи. Знайомство та очікування. Вхідне тестування.

Мир. Негативний мир. Позитивний мир. Чотирьохвекторний підхід ООН для роботи над досягненням миру: превентивна дипломатія (preventive diplomacy), миротворчість (peace-making), збереження миру (peacekeeping) і миробудування (peacebuilding).

Насильство. Пряме насильство. Культурне насильство. Структурне насильство.

Вплив збройного конфлікту на жінок і чоловіків. Участь жінок у процесах досягнення сталого миру.

Поняття «соціальна згуртованість», «багатоманіття», «ідентичність». Стежка «стереотип-упередження-дискримінація».

Тема 1.2. Відновний підхід. Безпечне освітнє середовище (5 акад. год.)

Поняття відновного підходу. Відмінності відновного підходу від дисциплінарного. Переваги та актуальність впровадження відновного підходу в освітній процес. Відновний підхід як інструмент миробудування, формування соціальної згуртованості, створення безпечного освітнього середовища.

Поняття «відновлювана культура», «відновні практики». Класифікація відновних практик за сферами їх впровадження.

Поняття «безпечне освітнє середовище». Концепція «Безпечна та дружня до дитини школа».

Нормативно-правове забезпечення врегулювання питання щодо створення безпечного освітнього середовища.

Формування в учасників освітнього процесу відновної культури, умінь та навичок вирішувати конфлікти мирним шляхом з метою профілактики насильницької поведінки та створення безпечного освітнього середовища.

Тема 1.3. Конфліктологічна компетентність як чинник професіоналізму фахівця/фахівчині (3 акад. год.)

Поняття конфліктологічної компетентності як чинника професіоналізму фахівця/фахівчині. Роль фахівців/фахівчинь у впровадженні відновного підходу та миробудуванні. Розвиток фахової компетентності на засадах відновного підходу. Важливі компетентності педагога/педагогині-миротворця/миротвориці. Моделі миротворчості та можливості їх інтеграції на рівні закладу освіти.

Додаткові питання до розгляду з керівниками закладів освіти (варіативна складова)

Розвиток управлінської компетентності на засадах відновного підходу. Роль керівника/керівниці закладу освіти у розбудові безпечного освітнього середовища. Заклад освіти як осередок розвитку соціальної згуртованості. Компетентності і завдання керівника/керівниці закладу освіти у впровадженні відновного підходу та миробудування в освітній процес.

Тема 1.4. Основи конфліктології (7 акад. год.)

Поняття, структура, типологія, причини, стадії розвитку конфлікту. Стратегії поведінки під час конфлікту. Стилi розв'язання конфлікту. Трикутник конфлікту. Трансформація конфлікту. Розуміння гендерної складової конфлікту.

Поняття «жорстоке поводження», «наси́льство», «гендерно зумовлене насильство» «домашнє насильство», «бу́лінг». Критерії ідентифікації (вирізнєння) конфлікту серед інших форм насильницької взаємодії.

Робота з інформацією. Критичне сприйняття інформації.

Особливості поведінки сторін під час конфлікту. Етапи вирішення конфлікту.

Визначення позицій, інтересів та потреб. Картографія конфлікту.

Особливості конфліктів в закладах освіти. Карта конфліктів у освітньому середовищі. Наслідки конфліктів в закладах освіти. Шляхи профілактики та вирішення конфліктів у освітньому середовищі. Пошук ресурсів для вирішення конфліктів мирним шляхом.

Практикум «Вирішуємо конфлікт».

Підсумкове тестування до модуля 1.

МОДУЛЬ 2. ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА ВІДНОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

9 акад. год. (0,3 кредита ЕКТС)

Тема 2.1. Комунікація як процес (3 акад. год.)

Процеси, на яких базується сприймання інформації. Основні моделі комунікації. Особливості сприймання інформації в процесі комунікації. Особливі потреби в процесі комунікації з дітьми дошкільного/молодшого шкільного віку. Бар'єри ефективного спілкування (практикум).

Основні характеристики загальнонавжаних каналів сприйняття інформації.

Важливість врахування особливостей сприймання інформації та визначення спільних цінностей в процесі вирішення конфліктів (практикум).

Тема 2.2. Методика та практика відновної комунікації (6 акад. год.)

Поняття відновної комунікації. Загальна характеристика технік відновної комунікації. Поняття та алгоритм ефективного спілкування. Алгоритм ефективної комунікації з урахуванням потреб сторін конфлікту. Формування навичок відновної комунікації як моделі ненасильницької поведінки та культури спілкування.

Техніки активного та пасивного слухання, «віддзеркалення», формулювання запитань, перефразування, резюмування. Техніка «Ефективний зворотний зв'язок». Техніка «Я-твердження».

Особливості комунікації з учнями/ученицями, які проявляють агресію у поведінці. Методика аналізу індивідуальних потреб дитини (особи) як інструмент вирішення конфліктів мирним шляхом. Спілкування з дітьми щодо виявлення фактів насильства або загрози вчинення. Шляхи налагодження конструктивної взаємодії між дорослими та учнями різного віку на засадах відновної комунікації.

Кейс-навчання для розвитку практичних умінь застосування технік відновної комунікації у професійній діяльності.

Підсумкове тестування до модуля 2.

Додаткові питання до розгляду з працівниками закладів дошкільної освіти (варіативна складова)

Особливості застосування технік відновлювальної комунікації з дітьми дошкільного віку. Опанування навичок конструктивного вирішення конфліктів серед дітей дошкільного віку. Практикум з розвитку практичних умінь «Діалог з вихованцем/кою закладу дошкільної освіти» (техніка формулювання запитань, «Я-комунікат», зміна модальності висловлювань).

МОДУЛЬ 3. ЗАСТОСУВАННЯ ВІДНОВНИХ ПРАКТИК В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ. ПРАКТИКА ПОСЕРЕДНИЦТВА

25 акад. год. (0,83 кредита ЕКТС)

Тема 3.1. Примирні процедури. Відновні практики: основні характеристики.

Поняття та класифікація примирних процедур.

Основні характеристики відновних практик в закладі освіти.

Соціально-педагогічний потенціал відновних практик. Особливості та переваги застосування відновних практик в роботі з учасниками освітнього процесу.

Закон України «Про медіацію». Поняття «медіація», «медіатор/медіаторка». Сфери застосування медіації. Принципи медіації. Етичний кодекс медіатора. Медіація в закладі освіти: особливості та переваги застосування. Розуміння конфліктів, які можуть бути вирішені за допомогою медіації, обмеження в проведенні медіації. Як медіація спроможна врахувати права та інтереси дитини.

Тема 3.2. Посередництво у вирішенні конфліктів: практичні аспекти (12 акад. год.)

Посередництво та стандарти посередництва. Сучасні технології посередництва.

Посередництво в закладі освіти: особливості та переваги застосування. Розуміння конфліктів, які можуть бути вирішені за допомогою посередництва. Практичний досвід застосування технік «Кільце», «Картографія конфлікту»: рівень посередництва (практикум, кейс-навчання)

Тема 3.3. Практика застосування техніки «Коло» (7 акад. год.)

Формування навичок проведення техніки «Коло». Коло цінностей. Тематичне Коло. Коло вирішення конфліктних ситуацій/конфліктів. Коло прийняття рішення (зокрема, як альтернатива Ради профілактики у закладі освіти). Коло на батьківських зборах тощо.

Роль, завдання і компетентності посередника/посередниці в організації та проведенні Кіл. Участь/роль керівників/керівниць та педагогічних працівників/працівниць закладів освіти у популяризації цінностей Кола як інструменту профілактики насильства та конфліктів.

Кейс-навчання для розвитку практичних умінь застосування техніки «Коло» у професійній діяльності.

Тема 3.4. Форми та методи впровадження і популяризації відновних практик та вирішення конфліктів мирним шляхом (3 академічних годин)

Ресурсні можливості та професійні зони застосування відновних практик в роботі фахівців/фахівчинь для профілактики та вирішення конфліктів мирним шляхом.

Посередництво у вирішенні конфліктів мирним шляхом засобами інформаційно-просвітницької діяльності та популяризації відновних практик. Технологія проведення інформаційно-просвітницької кампанії. Практикум з розробки плану інформаційно-просвітницької кампанії (кейс-навчання).

Методичне забезпечення впровадження відновних практик в освітній процес закладів освіти: комплект освітніх програм (гурток «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації», освітній електронний ресурс та факультатив «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе», тренінг для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти»).

Підсумкове тестування до модуля 3.

МОДУЛЬ 4. РОЛЬ СЛУЖБ ПОРОЗУМІННЯ У ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ В ПРОЦЕСІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА СТВОРЕННЯ БЕЗПЕЧНОГО ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА (РІВЕНЬ ПОСЕРЕДНИЦТВА)

8 академічних годин. (0,27 кредита ЕКТС)

Тема 4.1. Посередник/посередниця у вирішенні конфліктів серед однолітків (3 академічних годин)

Формування навичок у здобувачів освіти вирішувати конфлікти самостійно в широкому колі однолітків.

Посередник/посередниця у вирішенні конфліктів серед однолітків. Портрет учня/учениці посередника/посередниці. Формування у здобувачів освіти базових навичок посередництва у вирішенні конфліктів серед однолітків.

Упередження при вирішенні конфліктів однолітками.

Формування життєстійкості посередника/ці у вирішенні конфліктів серед однолітків.

Розвиток лідерських якостей посередника/ці у вирішенні конфліктів серед однолітків. Посилення ролі учнівського самоврядування в розбудові відновної культури в закладі освіти.

Тема 4.2. Порядок створення та організації діяльності служби порозуміння в закладі освіти (на рівні посередництва) (5 акад. год.)

Механізми створення та організація роботи служби порозуміння. Унормування діяльності служби в закладі освіти. Розробка документації та планування роботи служби. Діяльність служб порозуміння в закладах освіти як компонент створення безпечного освітнього середовища.

Вимоги до педагога/педагогині-кординатора/координаторки служби порозуміння. Функції педагога/педагогині-кординатора/координаторки служби порозуміння

Відбір та формування команди учнів/учениць-посередників/посередниць для забезпечення функціонування служб порозуміння. Особливості навчання та вимоги до тренінгової програми з підготовки учнів/учениць-посередників/посередниць.

Ефективне забезпечення доступу до служби порозуміння. Шляхи потрапляння конфліктів до служби та механізм їх розгляду. Функції та розподіл ролей в службі порозуміння. Механізм звернень до служби.

Ресурси для розвитку служби порозуміння, планування на основі результатів моніторингу. Менторська, психологічна та супервізійна підтримка посередників/посередниць у вирішенні конфліктів серед однолітків

Методичне забезпечення впровадження відновних практик та служби порозуміння в закладі освіти. Шляхи популяризації діяльності служби порозуміння.

Формування практичних навичок створення та функціонування служб порозуміння в закладі освіти (практикум). Ризики, виклики та шляхи їх вирішення/мінімізації в організації та діяльності служб порозуміння.

Підсумкова рефлексія.

Вихідне підсумкове тестування (підсумковий контроль).

МОДУЛЬ 5. СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА МЕДІАЦІЯ В ЗАКЛАДІ ОСВІТИ. МЕДІАЦІЯ ОДНОЛІТКІВ¹

30 акад. год. (1 кредит ЄКТС)

Тема 5.1. Практика підготовки та проведення соціально-педагогічної медіації (5акад. год.)

Тема 5.2. Практика медіації: розвиток базових навичок медіатора (15 акад. год.)

Тема 5.3. Досвід впровадження медіації та створення служб порозуміння в закладах освіти (2 акад. год.)

Тема 5.4. Медіація однолітків. Роль учнівського самоврядування у впровадженні відновного підходу в закладі освіти. (3 акад. год.)

Тема 5.5. Порядок створення та організації діяльності служби порозуміння в закладі освіти (рівень медіації) (5акад. год.)

¹ За окремою програмою

МОДУЛЬ 6. ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ/СПОРІВ ОНЛАЙН АБО В ЗМІШАНОМУ ФОРМАТІ В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ²

30 акад. год. (1 кредит ЕКТС)

Тема 6.1. Міжнародні та національні підходи у вирішенні конфліктів онлайн або в змішаному форматі (5 акад. год.)

Тема 6.2. Посилення спроможності медіаторів/медіаторок (фахівців та однолітків) вирішувати конфлікти онлайн та/або в змішаному форматі (10 акад. год.)

Тема 6.3. Практика організації діяльності служб порозуміння та розбудови механізму ефективного вирішення конфліктів онлайн та/або в змішаному форматі (5 акад. год.)

Тема 6.4. Формування умінь/розвиток навичок вирішення конфліктів за допомогою електронних засобів зв'язку (10 акад. год.)

Орієнтовний розподіл годин за видами діяльності

**Форма навчання вказується для кожної групи окремо*

№	Назва модуля і тем	Загальна к-ть год.	Тренінг/практикум	Кейс-навчання	Самостійна робота
I.	Модуль 1. Відновний підхід. Базові основи конфліктології	18	16	-	2
1.1.	Миробудування. Соціальна згуртованість	3	2		1
1.2.	Відновний підхід. Безпечне освітнє середовище	5	5		
1.3.	Конфліктологічна компетентність як чинник професіоналізму фахівця/фахівчині	3	3		
1.4.	Основи конфліктології.	7	6		1
II.	Модуль 2. Теорія та практика відновної комунікації	9	8	-	1
2.1.	Комунікація як процес	3	3		
2.2.	Методика та практика відновної комунікації	6	5		1
III.	Модуль 3. Застосування відновних практик в освітньому процесі	25	16	8	1
3.1.	Відновні практики: основні характеристики. Примирні процедури. Теорія медіації.	3	3		
3.2.	Посередництво у вирішенні конфліктів: практичні аспекти	12	7	5	
3.3.	Практика застосування техніки «Коло»	7	4	3	
3.4.	Форми та методи впровадження і популяризації відновних практик та вирішення конфліктів мирним шляхом	3	2		1
IV.	Модуль 4. Роль служб порозуміння у закладах освіти в процесі створення безпечного освітнього середовища (рівень посередництва)	8	6	1	1

² За окремою програмою

№	Назва модуля і тем	Загальна к-ть год.	Тренінг/ практикум	Кейс-навчання	Самостійна робота
4.1.	Посередник/посередниця у вирішенні конфліктів серед однолітків	3	3		
4.2.	Порядок створення та організації діяльності служби порозуміння в закладі освіти (на рівні посередництва)	5	3	1	1
	Разом модулі 1-4	60	46	9	5
V.	Модуль 5. «Соціально-педагогічна медіація в закладі освіти. Медіація однолітків»	30	19	9	2
5.1.	Практика підготовки та проведення соціально-педагогічної медіації	5	2	2	1
5.2.	Практика медіації. Вирішення складних моментів в процесі медіації.	15	10	5	-
5.3.	Досвід впровадження медіації та створення служб порозуміння в закладах освіти	2	2	-	-
5.4.	Медіація однолітків. Роль учнівського самоврядування у впровадженні відновного підходу в закладі освіти	3	3		-
5.5.	Порядок створення та організації діяльності служби порозуміння в закладі освіти (рівень медіації)	5	2	2	1
	Разом модулі 1-5	90	65	18	7
VI.	Практика вирішення конфліктів/ спорів онлайн або в змішаному форматі в закладах освіти	30	17	11	2
6.1.	Міжнародні та національні підходи у вирішенні конфліктів онлайн або в змішаному форматі	5	4		1
6.2.	Посилення спроможності медіаторів/ медіаторок (фахівців та однолітків) вирішувати конфлікти онлайн та/або в змішаному форматі	10	5	5	-
6.3.	Практика організації діяльності служб порозуміння та розбудови механізму ефективного вирішення конфліктів онлайн та/або в змішаному форматі	5	3	2	-
6.4.	Формування умінь/розвиток навичок вирішення конфліктів за допомогою електронних засобів зв'язку.	10	5	4	1
	Разом модулі 1-6	120	82	29	9

ДІАГНОСТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ МОДУЛЬ.

ТЕСТОВЕ ЗАВДАННЯ ВХІДНОГО/ВИХІДНОГО ДІАГНОСТУВАННЯ

1. *Вкажіть правильну відповідь.* Насильство – це:
 - а. взаємоповага до іншої людини;
 - б. дія або бездіяльність однієї людини стосовно іншої, що завдає шкоди здоров'ю як фізичному, так і психічному, принижує почуття честі та гідності;
 - в. толерантне та небайдуже ставлення до іншої людини.
2. *Вкажіть правильну відповідь.* Які є основні форми насильства:
 - а. Фізичне, психологічне, сексуальне, економічне.
 - б. Фізичне, емоційне, сексуальне, економічне.
 - в. Релігійне, моральне, фізичне, економічне.
3. *Вкажіть правильну відповідь.* Конструктивне вирішення конфліктів, відсутність насильства, співпраця, взаєморозуміння і гармонія в суспільстві:
 - а. Миробудування.
 - б. Миротворчість або примирення.
 - в. Мир.
4. *Вкажіть правильну відповідь.* Конфлікт - це:
 - а. Ситуація, де дві сторони сперечаються, оскільки їх бажання не співпадають.
 - б. Ситуація, де люди (або групи людей) мають несумісні цілі та інтереси, яка супроводжується негативними емоціями та поведінкою.
 - в. Ситуація, де лише дві особи мають проблему і не можуть її вирішити.
5. *Вкажіть правильну відповідь.* Ціннісний чинник конфлікту – це:
 - а. Це та інформація (неповна або неточна), яка припустима для однієї сторони і неприпустима для іншої.
 - б. Це те, як людина себе поводить в конфліктній ситуації.
 - в. Це ті принципи, які проголошуються або відкидаються, яких дотримуються або якими нехтують, про яких забувають, або навіть які навмисно порушують.
6. *Вкажіть правильну відповідь.* Суперечність яка є в учасників, їх ставлення і поведінка в конфлікті складають:
 - а. Трикутник конфлікту.
 - б. Життєдіяльність конфлікту.
 - в. Структуру конфлікту.
7. *Вкажіть правильну відповідь.* Конфлікт має свою формулу:
 - а. Бійка + емоції + «втручання третьої сторони».
 - б. Конфліктна ситуація (накопичені протиріччя) + привід (інцидент) + «остання крапля».
 - в. Суперечка + емоції + «остання крапля».
8. *Вкажіть правильну відповідь.* Замість того, щоб звернути увагу на спільну проблему, людина розглядає іншу людину як проблему. Це характеристика якого підходу?
 - а. Конструктивний.
 - б. Деструктивний.
 - в. Медіаційний.

9. *Вкажіть правильну відповідь.* «Обидві сторони від чогось відмовляються, а щось здобувають». Це характеристика якого стилю поведінки в конфлікті?
- Конкуренція.
 - Співпраця.
 - Компроміс.
10. *Вкажіть правильну відповідь.* «Усвідомити конфлікт» означає...
- Отримувати задоволення від вирішення конфлікту, пояснювати людям, що конфлікти це добре.
 - Весь свій вільний час думати про розв'язання певного конфлікту, зробити його частиною свого життя.
 - На особистісному рівні визнати і не боятися його, зрозуміти його причини та складові, побачити позитивні можливості конфлікту.
11. *Вкажіть правильну відповідь.* Підхід до вирішення конфліктів, який передбачає відновлення порушених конфліктом соціально-психологічного стану, зв'язків та відносин у житті його учасників та їхнього соціального оточення; виправлення спричиненої конфліктом шкоди називають:
- Позитивний підхід.
 - Людиноцентричний підхід.
 - Відновний підхід.
12. *Вкажіть правильну відповідь.* Яку відповідальність несе медіатор?
- Медіатор відповідає за процес а не за результат медіації.
 - Медіатор відповідає за процес і за результат медіації.
 - Медіатор відповідає не скільки за процес як за результат медіації.
13. *Вкажіть правильну відповідь.* Вільний від маніпуляцій і тиску організований діалог – це:
- Комунікативні навички.
 - Відновлювальна комунікація.
 - Особистісна комунікація.
14. *Вкажіть правильну відповідь.* Що таке медіація?
- Це пропозиція для сторін обрати найкращий варіант вирішення конфлікту.
 - Це позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів.
 - Це схилення медіатором сторін до швидкого досягнення згоди та примирення.
15. *Вкажіть правильну відповідь.* Хто такий медіатор/медіаторка?
- Це спеціально підготовлена нейтральна, незалежна, неупереджена фізична особа, яка проводить медіацію.
 - Це авторитет, який приймає рішення стосовно вирішення суперечки.
 - Це людина, який вирішує/робить висновок, яка зі сторін конфлікту має рацію.
16. *Вкажіть правильну відповідь.* Що таке посередництво?
- Це досягнення згоди та примирення між сторонами конфлікту.
 - Це метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання.
 - Це процес в якому посередник, допомагає з прийняттям рішення.

17. *Вкажіть правильну відповідь. Хто такий посередник/посередниця?*
- Це фахівець, який надає послуги з вирішення конфлікту, шляхом призначення сторони, яка має рацію в конфлікті.
 - Це людина, яка приймає рішення стосовно вирішення конфліктної ситуації.
 - Це надавач послуги посередництва, фахівець із (соціальної роботи, соціальний працівник, психолог, медіатор, тощо) який безпосередньо реалізує заходи для вирішення конфлікту мирним шляхом.
18. *Вкажіть правильну відповідь. Які конфлікти можна вирішувати за допомогою медіації однолітків?*
- Конфлікти між учнями.
 - Конфлікти між учителями.
 - Конфлікти між учнями та вчителями.
 - Усі конфлікти в школі.
19. *Вкажіть правильну відповідь. Хто такий медіатор/медіаторка однолітків?*
- Вчитель(-ка), який проводить медіацію.
 - Медіатор(-ка) центру медіації.
 - Учень/учениця, який проводить медіацію.
20. *Як Ви оцінюєте свої можливості та готовність для проведення:*
- | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|
| а. Медіацій: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| б. Кіл порозуміння: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| в. Тренінгів: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| г. Інформаційних заходів | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| д. Посередництва | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ОСВІТНЯ ПРОГРАМА ТЕМАТИЧНОГО КУРСУ ЗА ВИБОРОМ «ВІДНОВНИЙ ПІДХІД ЯК ІНСТРУМЕНТ СТВОРЕННЯ БЕЗПЕЧНОГО ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ТА МИРОБУДУВАННЯ»

6 академ. год. (0,2 кредита ЕКТС)

ЗМІСТ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

Тема 1. Актуальність впровадження відновного підходу в закладах освіти (1академ. год.)

Вступна частина. Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу. Правила роботи на тренінгу. Знайомство та очікування (метод «Спонтанний нетворкінг»). Актуалізації знань про зміст понять «відновний підхід», відновні практики, «відновна культура», «безпечне освітнє середовище». Актуальність впровадження відновного підходу в освітній процес. Відновний підхід як інструмент створення безпечного освітнього середовища, розвитку миробудування та соціальної згуртованості (метод «1-2-4-усі»).

Тема 2. Розвиток професійних компетенцій з урахуванням принципів відновного підходу: практикум (1 акад. год.)

Вправа «Відновні окуляри». Кейс-навчання «Виріши ситуацію з позиції відновного підходу» (робота в групах, колективне обговорення). Конфліктологічна компетентність як важлива складова професійної компетентності. Інтерактив-самоаналіз «Сильні сторони, потреби та можливості розвитку конфліктологічної компетентності».

Тема 3. Відновний підхід: практика створення безпечного освітнього середовища в закладі освіти (1 акад. год.)

Гра-практика «Зайди в коло». Виклики впровадження відновного підходу в закладах освіти та в громаді, зокрема, в умовах війни. Шляхи та умови впровадження відновного підходу та формування відновної культури в закладі освіти. Карта ресурсів закладу освіти і громади.

Досвід формування відновної культури в закладах освіти (проекти ГО «Ла Страда-Україна», посередництво, медіація, фасилітація).

Тема 4. Соціально-педагогічний потенціал та особливості застосування відновних практик в роботі з учасниками освітнього процесу. Практикум (3 акад. год.)

Розвиток/закріплення умінь/навичок визначення потреб та інтересів сторін, застосування стратегії співробітництва для вирішення ситуації. Вправа-гра «На базарі».

Відпрацювання технік відновної комунікації. Розвиток умінь/закріплення навичок ведення відновного діалогу з постраждалими, свідками та кривдниками. Вправа «Діалог про конфлікт» (за методом «Акваріум»).

Робота в групах «Образ фахівця: від дисциплінарного до відновного підходу» (метод зміни образу). Колективне обговорення.

Підведення підсумків тренінгу (метод «Що? І що? Що тепер?»).

Підсумкове анкетування/тестування (підсумковий контроль). Рефлексія.

НАВЧАЛЬНИЙ ПЛАН ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ ТЕМАТИЧНОГО КУРСУ ЗА ВИБОРОМ «ВІДНОВНИЙ ПІДХІД ЯК ІНСТРУМЕНТ СТВОРЕННЯ БЕЗПЕЧНОГО ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ТА МИРОБУДУВАННЯ»

Форми навчання: очна, дистанційна*

6 акад. год. (0,2 кредита ЄКТС)

Розробник: Громадська організація «Ла Страда-Україна» (суб'єкт надання освітніх послуг згідно з КВЕД 85.59: академічне навчання, діяльність курсів з підвищення кваліфікації у Національному класифікаторі України)

Авторки-упорядниці: Войцях Т.В., Андрєєнкова В.Л.

Цільова аудиторія: керівники і працівники закладів та установ освіти (незалежно від їхньої кваліфікаційної категорії)

*Форма навчання вказується для кожної групи окремо

№	Назва тем	Загальна к-ть год.	Тренінг/ практикум	Кейс-навчання	С/р
1.	Актуальність впровадження відновного підходу в закладах освіти.	1	1		
2.	Розвиток професійних компетенцій з урахуванням принципів відновного підходу (практикум).	1	1		
3.	Відновний підхід: практика створення безпечного освітнього середовища в закладі освіти.	1	1		
4.	Соціально-педагогічний потенціал відновних практик (практикум). Особливості та переваги застосування відновних практик в роботі з учасниками освітнього процесу.	3	2		1
	Разом	6	5	0	1

ОСВІТНЯ ПРОГРАМА ТЕМАТИЧНОГО КУРСУ ЗА ВИБОРОМ «ПОСИЛЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ ЩОДО РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ ЗГУРТОВАНOSTІ В ГРОМАДІ: ВІДНОВНИЙ ПІДХІД»

6 академ. год. (0,2 кредита ЕКТС)

Розробник: Громадська організація «Ла Страда-Україна» (суб'єкт надання освітніх послуг згідно з КВЕД 85.59: академічне навчання, діяльність курсів з підвищення кваліфікації у Національному класифікаторі України)

Авторки-упорядниці: Войцях Т.В., Андрєєнкова В.Л.

Цільова аудиторія: керівники і працівники закладів та установ освіти (незалежно від їхньої кваліфікаційної категорії)

ЗМІСТ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

Тема 1. Соціальна згуртованість і багатоманіття (1 академ. год.)

Вступна частина. Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу. Правила роботи на тренінгу. Знайомство та очікування (метод «Спонтанний нетворкінг»). Актуалізації знань про зміст понять «соціальна згуртованість», «відновний підхід», «багатоманіття». Робота з метафорами. Питання для колективного обговорення (метод «1-2-4-усі»). Взаємозв'язок цінностей відновного підходу та соціальної згуртованості.

Тема 2. Ідентичність та її різновиди (1 академ. год.)

Вправа «Хто як сприймає». Поняття «ідентичність», «елементи ідентичності», «види ідентичності». Ідентичність як важлива складова соціальної згуртованості. Важливість участі кожної особистості в розбудові соціальної згуртованості. Соціальна згуртованість як умова дотримання прав людини, прояву ідентичностей і поваги до багатоманіття.

Тема 3. Формування особистих поглядів на інших/інше: ризики та застереження
(1 акад. год.)

Вправа «Я думаю, що...». Узагальнення: переваги та ризики. Ризики багатоманіття для соціальної згуртованості. Формування стежки «упередження-стереотипи-дискримінація». Вправа «Розпізнай дискримінацію» (робота в групах, колективне обговорення). Шляхи та умови протидії упередженням та дискримінації в освітньому просторі та громаді.

Тема 4. Роль та можливості закладів освіти в розвитку соціальної згуртованості та поваги до багатоманіття. Практикум (3 акад. год.)

Виклики впровадження принципу рівних прав та можливостей жінок і чоловіків в громаді в період війни. Вплив особливостей налагодження конструктивної взаємодії на рівні горизонтальних (між різними суспільними групами) та вертикальних (між людьми та владою) відносин на розвиток соціальної згуртованості. 3-D карта конфліктів: заклад освіти та громада. Рольова гра (моделювання ризиків та шляхів їх подолання в діяльності закладів освіти задля розбудови безпечного освітнього середовища).

Модель закладу освіти як осередку розвитку соціальної згуртованості в громаді (робота в групах за методом «Що? І що? Що тепер?», колективне обговорення).

Підбиття підсумків тренінгу. Підсумкове анкетування/тестування (підсумковий контроль). Рефлексія.

**НАВЧАЛЬНИЙ ПЛАН
ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ ТЕМАТИЧНОГО КУРСУ ЗА ВИБОРОМ
«ПОСИЛЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ ЩОДО РОЗВИТКУ
СОЦІАЛЬНОЇ ЗГУРТОВАНOSTІ В ГРОМАДІ: ВІДНОВНИЙ ПІДХІД»**

Форми навчання: очна, дистанційна*
бакад. год. (0,2 кредита ЕКТС)

*Форма навчання вказується для кожної групи окремо

№	Назва тем	Загальна к-ть год.	Тренінг/ практикум	Кейс-навчання	С/р
1.	Соціальна згуртованість і багатоманіття	1	1		
2.	Ідентичність та її різновиди	1	1		
3.	Формування особистих поглядів на інших/інше: ризики та застереження	1	1		
4.	Роль та можливості закладів освіти в розвитку соціальної згуртованості та поваги до багатоманіття. Практикум	3		2	1
	Разом	6	3	2	1

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ТА РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конвенція про права дитини Організації Об'єднаних Націй від 20.11.1989 (підписано Україною 21 лютого 1990 року; ратифіковано Постановою Верховної Ради № 789–XII від 27.02.91). База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text
2. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
3. Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII «Про освіту». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>
4. Закон України від 11.07.2001 № 2628-III «Про дошкільну освіту». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2628-14#Text>
5. Закон України від 16.01.2020 № 463-IX «Про повну загальну середню освіту». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20#Text>
6. Закон України від 10.02.1998 №103/98-ВР «Про професійну (професійно-технічну) освіту». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/103/98-%D0%B2%D1%80>
7. Закон України від 1.07.2014 №1556-VII «Про вищу освіту». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text>
8. Закон України від 12.01.2012 №4312-VI «Про професійний розвиток працівників» База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4312-17#Text>
9. Закон України від 26.04.2001 № 2402-III «Про охорону дитинства». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14#Text>
10. Закон України від 18.12.2018 № 2657–VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-19#Text>
11. Закон України від 16.11.2021 № 1875-IX «Про медіацію». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
12. Закон України від 06.09.2012р. № 5207-VI «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5207-17#Text>
13. Указ Президента України від 25.06.2020 № 195/2020 «Про Національну стратегію розбудови безпечного і здорового освітнього середовища у новій українській школі». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/195/2020#Text>
14. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.02.2023 р. № 174-р «Про затвердження плану заходів з реалізації Національної стратегії розбудови безпечного і здорового освітнього середовища у новій українській школі на 2023 рік». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/174-2023-%D1%80#Text>

15. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.08.2019 р. № 800 «Деякі питання підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/800-2019-%D0%BF>
16. Наказ Міністерства соціальної політики від 17.08.2016 № 892 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16>
17. Наказ Міністерства соціальної політики від 10.09.2015 № 912 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text>
18. Наказ Міністерства освіти і науки України від 15.01.2018 № 36 «Про затвердження типової освітньої програми організації і проведення підвищення кваліфікації педагогічних працівників закладами післядипломної педагогічної освіти». База даних / Міністерство освіти та науки України. URL: <https://bit.ly/43Ax4nt>
19. Наказ Міністерства освіти і науки України від 25.04.2013 № 466 «Про затвердження Положення про дистанційне навчання» (zareestrovano v Міністерстві юстиції України 30 квітня 2013 р. за № 703/23235). База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0703-13#Text>
20. Наказ Міністерства освіти і науки України від 08 вересня 2020 р. № 1115 «Деякі питання організації дистанційного навчання» (zareestrovano v Міністерстві юстиції України 28 вересня 2020 року за № 941/35224). База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0941-20>
21. Наказ Міністерства економіки України від 24.11.2020 № 2425 «Про затвердження професійного стандарту «Практичний психолог закладу освіти» (внесено до Реєстру професійних стандартів 26.11.2020). База даних / Міністерство освіти та науки України. URL: <https://bit.ly/3o6Y5P6>
22. Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 24 грудня 2020 року №2736 «Про затвердження професійного стандарту за професіями «Вчитель початкових класів закладу загальної середньої освіти», «Вчитель закладу загальної середньої освіти», «Вчитель з початкової освіти (з дипломом молодшого спеціаліста)» (внесено до Реєстру професійних стандартів 24.12.2020). База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v2736915-20#Text>
23. Наказ Міністерства економіки України від 17.09.2021 № 568-21 «Про затвердження професійного стандарту «Керівник (директор) закладу загальної середньої освіти» (внесено до Реєстру професійних стандартів 21.09.2021). База даних / Міністерство освіти та науки України. URL: <https://bit.ly/3MzCvgb>
24. Наказ Міністерства економіки України від 19.10.2021 № 755-21 «Про затвердження професійного стандарту «Вихователь закладу дошкільної освіти» (внесено до Реєстру професійних стандартів 20.10.2021). База даних / Міністерство освіти та науки України. URL: <https://bit.ly/3nZDk7M>
25. Лист Міністерства освіти і науки України від 04.03.2020 № 1/9-141 «Щодо підвищення кваліфікації педагогічних працівників закладів загальної середньої освіти». База даних / Міністерство освіти та науки України. URL: <https://bit.ly/3KR6kHC>

26. Лист Міністерства освіти і науки України від 14.08.2020 року №1/9-436 «Про створення безпечного освітнього середовища в закладі освіти та попередження протидії булінгу (цькуванню)». База даних / Міністерство освіти та науки України. URL: <https://bit.ly/3Ksem8z>
27. Лист МОН України від 29.03.2022 № 1/3737-22 «Про забезпечення психологічного супроводу учасників освітнього процесу в умовах воєнного стану в Україні». База даних / Міністерство освіти та науки України. URL: <https://bit.ly/40XPnHL>
28. Державна стратегія регіонального розвитку на 2021-2027 роки : затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695. База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text>
29. Концепція «Нова українська школа», ухваленої рішенням Колегії Міністерства освіти і науки України від 27.10.2016 р. База даних / Міністерство освіти та науки України. URL: <https://bit.ly/2HwQBLq>
30. Концепція реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти «Нова українська школа» на період до 2029 року (схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 грудня 2016 р. № 988-р). База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/988-2016-%D1%80#Text>
31. План заходів на 2021-2023 роки з реалізації Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки : затверджено Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 12 травня 2021 р. № 497-р «Деякі питання реалізації у 2021-2023 роках Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки». База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/497-2021-%D1%80#Text>
32. Council Recommendation of May 22, 2018 on Key Competencies for Lifelong Learning (Рекомендацій Ради Європейського Союзу від 22 травня 2018 р. про ключові компетенції для неперервної освіти). URL: <https://bit.ly/2LynE44>
33. Агресія. Анексія. Конфлікт. Соціально-педагогічна та психологічна відповідь на виклики для дітей : методичні рекомендації для педагогів дошкільних навчальних закладів. – К.: Агентство «Україна». – 2016. – 100 с. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/705253/1/Агресія.%20Анексія.%20Конфлікт.pdf>
34. Активні громадяни: глобальні зв'язки, локальні дії. Посібник фасилітатора. Copyright 2011 (v4 2014) Британська рада. [Електронний ресурс]. – URL: https://www.britishcouncil.org.ua/sites/default/files/ac_toolkit_19th_aug_2014_final_version_ukr_2015_2.pdf
35. Бондаренко М., Бабенко С., Боровський О. Соціальна згуртованість в Україні (досвід апікації методики BERTELSMANN STIFTUNG до даних європейського соціального дослідження) // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. СОЦІОЛОГІЯ. 1(8)/2017. - С. 58-65 [Електронний ресурс]. - URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/297935436.pdf>
36. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків. Навчально-методичний посібник. / Андрєєнкова В.Л., Левченко К.Б., Матвійчук М.М., Дацко О.В. – К.: ФОП Нічора С.О. – 2020. – 200 с. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/media/5206/file/mediation%20skills.pdf>

37. Гриненко А.М., Кирилук В.В. Сучасні підходи щодо визначення понять соціальної згуртованості та соціального капіталу [Електронний ресурс]. - URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/84323539.pdf>
38. Громадянська освіта в умовах війни. Додаткові матеріали до методичного посібника до курсу громадянської освіти «3D Демократії: думаємо, дбаємо, діємо», для учнів 10-го класу закладів загальної середньої освіти. / О. Волошенюк, Г. Горленко, П. Кендзьор, О. Козорог, Н. Маркус, Л. Махун, О. Педан-Слепухіна, Е. Ситник. За ред.. П.Кендзьора. [Електронний ресурс]. - URL: https://novadoba.org.ua/pdf/20230413_165841_ГРОМАДЯНСЬКА_ОСВІТА_В_УМОВАХ_ВІЙНИ_.pdf
39. Дейнеко О. Теоретичні вісі концепту соціальної згуртованості: переосмислюючи творчість Е. Дюркгейма // Український соціологічний журнал, 2020. Випуск 23. С. 12-20. [Електронний ресурс]. - URL: <https://periodicals.karazin.ua/usocjour/article/view/17084/15767>
40. Дорожня карта поліпшення системи надання соціальних послуг задля посилення соціальної згуртованості в регіонах (Повна версія) /Підготували: Олег Овчаренко, Анжела Старовойтова. 30 грудня 2019 р. / Stabilization Support Services у співпраці з МГО «Ініціативи змін / Основи свободи» [Електронний ресурс]. - URL: https://sss-ua.org/Library/report/Dorozhnya-karta-z-polipshennya-systemy-nadannya-soczialnyh-poslug_SSSpovna-1.pdf
41. Електронний курс «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе». URL: <https://bit.ly/390Sqxh>
42. Єлігулашвілі М., Федорович І., Пономарьов С. Організація навчання з питань дискримінації. Практичний посібник. — К., 2015 — С. 41. - URL: https://ukraine.iom.int/sites/g/files/tmzbd1861/files/documents/guidelines_tot_draft_new-web_0.pdf
43. Жінки. Мир. Безпека: Інформаційно-навчальний посібник з гендерних аспектів конфліктів для фахівців сектору безпеки/ Колектив авторок. – Київ, 2017. – 264 с. URL: <https://www.genderculturecentre.org/wp-content/uploads/2018/04/ZHINKI.-MIR.-BEZPEKA.-Informaciyno-navchalniy-posibnik-dlya-fakhivciv-sektoru-bezpeki.pdf>
44. Запобігання та протидія домашньому насильству: діяльність закладів освіти. Навчально-методичний посібник./ Андрєєнкова В., Байдик В., Войцях Т., Калашник О. К. та ін: ФОП Нічога С. О. 2020. 196 с. URL: <https://la-strada.org.ua/download/zapobigannya-ta-protydiya-proyavam-nasylstva-diyalnist-zakladiv-osvity-navchalno-metodychniy-posibnyk>
45. Іванченко С.М. Розвиток спроможності громад як компонент соціально-психологічного супроводу суспільних інновацій // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету [Електронний ресурс]. - URL: https://lib.iitta.gov.ua/9062/1/rozvitok_spromozhnosti.pdf
46. Ідентичність (психологія) [Електронний ресурс]. - URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Ідентичність_\(психологія\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Ідентичність_(психологія))
47. Ідентичності [Електронний ресурс]. - URL: <https://zbruc.eu/node/29060>
48. Індекс соціальної згуртованості та примирення (SCORE): Україна [Електронний ресурс]. - URL: <https://app.scoreforpeace.org/uk/ukraine/about>
49. Картування громад в Україні : практичний посібник / автори-укладачі: Я. Мінкін, Ю. Антощук, G. Demel ; редколегія: Я. Сошинська, М. Krasowska-Igras; Українська бібліотечна асоціація; Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. – Київ : УБА, 2017. – 111 с. [Електронний ресурс]. - URL: <http://platforma-msb.org/wp-content/uploads/2017/10/Community-mapping-toolkit-ilovepdf-compressed.pdf>

50. Коваленко А.Б., Корнєв М.Н. Соціальна психологія: Підручник. - К., 2005. - 400 с. [Електронний ресурс]. - URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/414683.pdf
51. Колот А. М. Соціальна згуртованість суспільства як доктрина: основні засади, причини актуалізації, складові розвитку [Електронний ресурс]. — URL: https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/11610/ET_10_1_18_uk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
52. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації». – К. – 2018. – 140 с. URL: <https://bit.ly/32AKTTK>
53. Мобілізація громад: досвід ПРООН у реалізації підходу громадської безпеки і соціальної згуртованості. Посібник для мобілізаторів громад. [Електронний ресурс]. - URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/мобілізація-громад-досвід-проон-у-реалізації-підходу-громадської-безпеки-і-соціальної-згуртованості>
54. Навчальний відеоролик «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Медіація одностороння». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=s8Ki1B8zBdQ>
55. Об'єднання громад через соціальну згуртованість [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/blog/об'єднання-громад-через-соціальну-згуртованість>
56. Основи соціальної психології : підручник для закладів вищої освіти / П. П. Горностай, М. М. Слюсаревський, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко, Н. В. Хазратова та ін. ; за ред. М. М. Слюсаревського. – Київ : Талком, 2018. – 580 с. [Електронний ресурс]. - URL: <https://lib.iitta.gov.ua/724248/1/Основи%20соц.%20психології.%20підручник.pdf>
57. Особистість та її ідентичність // Громадянська освіта. Інтегрований курс, рівень стандарту : підручник для 10 класу закладів загальної середньої освіти / Васильків І.Д., Кравчук В.М., Сливка О.А, Танчин І.З., Тимошенко Ю.В., Хлипавка Л.М. (Рекомендовано Міністерством освіти і науки України) . Тернопіль: Астон, 2018. 256 с. С. 8-12 [Електронний ресурс]. - URL: <https://pidruchnyk.com.ua/1187-gromadyanska-osvita-10-klas-vasylkiv.html>
58. Полунєєв Ю.В. Соціальна згуртованість як складова економічного прориву // Науковий вісник Ужгородського університету, 2011. Серія Економіка. Спецвипуск 33. Частина 1. - С. 161-166. [Електронний ресурс]. - URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/4554/1/СОЦІАЛЬНА%20ГУРТОВАНІСТЬ%20ЯК%20СКЛАДОВА%20ЕКОНОМІЧНОГО%20ПРОРИВУ.pdf>
59. Протидія булінгу в закладі освіти: системний підхід. Методичний посібник. / Андрєєнкова В.Л., Мельничук В.О., Калашник О.А. – К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2019. – 132 с. URL: <https://bit.ly/2PsZ3AR>
60. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. – [Навч.-метод. посібник] / – К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016. – 192 с. URL: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru>
61. Семигіна Т. В., Лиховид Д. О. Як перетворити населення на спільноту? (Соціально-технологічні аспекти розвитку територіальної громади) / Т. В. Семигіна, Д.О. Лиховид // Наукові записки НаУКМА. - 2015. - Т. 174: Соціологічні науки. - С.81-85. [Електронний ресурс]. - URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/7809>
62. Соціальна згуртованість та розбудова спроможностей в українських громадах : Матеріали для тренінгу (Посібник підготовлено в рамках проекту Міжнародної організації з міграції «Підтримка стабілізації громад на Донбасі» за фінансування Уряду Японії). [Електронний ресурс]. – URL: <https://caritas-spes.org/uploads/admin/files/doc7.pdf>

63. Соціальна згуртованість через участь молоді: посібник для тренерів / Авторський колектив: Максим Єлігулашвілі, Оксана Ємшина-Гоцко, Олександра Козорог, Вікторія Романюк. – Київ, 2021. – 128 с. [Електронний ресурс]. - URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/соціальна-згуртованість-через-участь-молоді-посібник-для-тренерів>
64. Соціальна згуртованість. Чому це важливо для громади [Електронний ресурс]. - URL: <https://decentralization.gov.ua/news/15453>
65. Соціальна психологія : навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / Н. Ю. Воляннюк, Г. В. Ложкін, О. В. Винославська, І. О. Блохіна, М. О. Кононець, О. В. Москаленко, О. І. Боковець, Б. В. Андрійцев ; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с. [Електронний ресурс]. - URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/27765/1/Social-psychology.pdf>
66. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. – К.: ФОП Нічора С.О.. – 2018. – 174 с. URL: <https://bit.ly/37XOBrr>
67. Що таке дискримінація — інструкція для споживачів / ГО Центр «Соціальна дія», 2016. 54 с. [Електронний ресурс]. - URL: http://labs.journ.univ.kiev.ua/hrj/wp-content/uploads/2018/01/дискримінація_інструкція-для-споживачів.pdf
68. Що таке згуртованість суспільства та як її вимірювати [Електронний ресурс]. - URL: <https://www.csi.org.ua/news/shho-take-zgurtovanist-suspilstva-ta-yak-yiyi-vymiryuvaty/>

РОЗДІЛ II.

МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОГРАМИ СПЕЦКУРСУ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ КЕРІВНИКІВ/КЕРІВНИЦЬ І ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ/ПРАЦІВНИЦЬ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ «ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ/ФАХІВЧИНЬ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ ВІДНОВНОГО ПІДХОДУ, ПОСЕРЕДНИЦТВА, МЕДІАЦІЇ ТА ПРАКТИКИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СЛУЖБ ПОРОЗУМІННЯ В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ»

II.1. МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЯ 1 «МИРОБУДУВАННЯ. ВІДНОВНИЙ ПІДХІД. БАЗОВІ ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ»

ТЕМА 1.1. МИРОБУДУВАННЯ. СОЦІАЛЬНА ЗГУРТОВАНІСТЬ

1.1.1. Поняття миру. Принципи ООН щодо розв'язання конфлікту через застосування підходу «4 Р»

Мета: ознайомити зі змістом понять «мир», «позитивний та негативний мир», «підхід «4 Р», «миротворчість».

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, «мозковий штурм», асоціативний ряд «Мир – це...», колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація; фліпчарт, маркери.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Тренер/тренерка за допомогою «мозкового штурму» опрацьовує з учасниками/учасницями питання «Що для кожного/кожної з вас означає мир?» Для цього пропонує створити асоціативний ряд на продовження фрази «Мир – це ...»

До уваги тренера/тренерки!

Під час очного тренінгу тренер/тренерка записує всі запропоновані асоціації на фліпчартному аркуші з назвою «Мир – це...»

Після обговорення тренер/тренерка резюмує, що поняття «мир» викликає різні асоціації. Для одного це – відсутність особистісних конфліктів; для іншого – припинення насильства чи воєнних дій; для третього – порозуміння в суспільстві. Хтось визначає мир як відновлення справедливості; інші – як економічний добробут і гарантії основних свобод. Тобто для більшості людей мир – це бажана реальність, найкраща можливість жити в спокої, гармонії тощо.

Мир – це здатність справлятися з конфліктами самостійно, творчо та ненасильницькими засобами, залучаючи до цього процесу кожного й кожну (Й. Гальтунг).

Й. Гальтунг виділяє позитивний та негативний мир.

- **Негативний мир** за умови його прийняття та дотримання відіграє позитивну роль у стабілізації ситуації на початкових етапах досягнення домовленостей. Але він буде несталим, завжди нестиме ризик можливого руйнування, поки невіршеними залишаються основні причини та умови конфлікту.
- **Позитивний мир** – тривалий та сталий.

Задля досягнення позитивного миру необхідне усунення глибинних причин і умов застосування насильства як способу вирішення конфлікту.

До уваги тренера/тренерки!

Після опрацювання поняття «мир» тренер/тренерка разом із групою аналізують принципи ООН щодо розв'язання конфлікту через застосування підходу «4 Р» та зміст понять «миротворчість» і «миробудування».

Принципи ООН щодо розв'язання конфлікту через застосування підходу «4 Р»:

- превентивна дипломатія;
- миротворення;
- дотримання миру;
- розбудова миру.

На думку В. Ф. Заємського, **миротворчість** (англ. «peacekeeping») – це сукупність заходів, які вживаються в інтересах збереження та підтримання міжнародного миру й безпеки.

Метою миротворчості він називає підтримку дипломатичних зусиль заради досягнення політичного врегулювання суперечки.

Миротворчість або примирення, заохочення до миру, або встановлення миру (англ. «peacemaking») – це дипломатична діяльність, спрямована на те, щоб схилити ворогуючі сторони до згоди шляхом переговорів, використовуючи такі мирні засоби, які передбачені у Главі VI Статуту ООН.

Миробудування або постконфліктна відбудова миру (англ. «peace building») – це дії з визначення та відновлення допоміжних структур для посилення та підтримки миру з метою запобігання повторення конфлікту.

Миробудування має виключне значення після завершення конфлікту. Миробудування також включає зміцнення довіри та взаємодії між колишніми супротивниками з метою попередження відновлення конфлікту.

Відповідно до точки зору італійського автора Джорджіо Джаймо, **операції з підтримання миру** – це багатофункціональні операції, в яких неупереджені дії збройних та поліцейських сил призначені для створення безпечного та спокійного середовища з метою полегшення зусиль різних цивільних елементів місії для створення самозабезпеченого миру.

Превентивна дипломатія (англ. «preventive diplomacy») – це дії, спрямовані на попередження виникнення суперечок між сторонами, запобігання переростання наявних суперечок у конфлікти та обмеження масштабів конфліктів після їхнього виникнення.

Роль педагога/педагогині в миробудуванні

Питання для роздумів та обговорення.

- Чому саме педагог/педагогиня має бути миротворцем у своєму середовищі?

Вислухавши думки учасників/учасниць, тренер/тренерка резюмує важливість ролі педагогів/педагогинь у миротворенні як носіїв відновної культури, зокрема в умовах війни, а також у вирішенні конфліктів мирним шляхом. Що, в свою чергу, створить міцне підґрунтя для миробудування після відновлення та встановлення миру в країні.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Денніс Сандол, доктор філософії, професор з міжнародних відносин та розв'язання конфліктів Інституту з розв'язання та аналізу конфліктів Університету Джорджа Мейсона в штаті Вірджинія, США, наголосив на необхідності спільного вирішення будь-якої проблеми в шкільному середовищі. Для розв'язання конфлікту учасникам/учасницям освітнього процесу важливо мати бажання бути миротворцями в своєму середовищі.

Денніс Сандол бачить роль учителя/учительки в заохочуванні учнів/учениць до процесу миробудування: **вчитель втілює «модель» миротворця**. Таким чином, важливо, щоб учнів/учениць і педагогів/педагогинь, а також інших учасників/учасниць освітнього процесу об'єднувала спільна мета – *миробудування*.

До уваги тренера/тренерки!

Під час обговорення мотивуйте учасників/учасниць до усвідомлення важливості ролі педагогів/педагогинь у миротворенні як на рівні цінностей (особистісний рівень), так і на рівні професійних обов'язків.

Повідомте учасників і учасниць, що з детальнішою інформацією про роль педагога/педагогині в миробудуванні можна ознайомитись у посібнику «Розбудова миру. Профілактика та вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект» на стор. 20-22.

1.1.2. Багатоманіття. Ідентичність. Соціальна згуртованість

Мета: розглянути поняття «ідентичність», «елементи ідентичності», «багатоманіття», «соціальна згуртованість»; сформулювати розуміння соціальної згуртованості як умови дотримання прав людини та поваги до багатоманіття.

Методи: інформаційне повідомлення, презентація, «мозковий штурм», робота в групах, колективне обговорення.

Тренер/тренерка демонструє на слайді цитату з байки Езопа «Наскільки непереможна згода, настільки безсилий розбрат» (*Езоп, грецький письменник, VI ст. до н.е., байка «Селянин та його сини»*) та пропонує учасникам дати відповідь на запитання «Як ця метафора асоціюється для вас із соціальною згуртованістю та багатоманіттям?»

Вислухавши відповіді учасників/учасниць, тренер/тренерка пропонує їм розглянути визначення соціальної згуртованості, продемонстровані на слайді. Одночасно зачитує відповідні визначення.

До уваги тренера/тренерки!

Для детальнішого ознайомлення та розкриття питання про поняття та складові соціальної згуртованості тренер/тренерка може використати матеріали з таких джерел:

Бондаренко М., Бабенко С., Боровський О. Соціальна згуртованість в Україні (досвід аплікації методики BERTELSMANN STIFTUNG до даних європейського соціального дослідження) // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. СОЦІОЛОГІЯ. 1(8)/2017. – С. 58-65 [Електронний ресурс]. - URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/297935436.pdf>

Колот А. М. Соціальна згуртованість суспільства як доктрина: основні засади, причини актуалізації, складові розвитку [Електронний ресурс]. — URL: https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/11610/ET_10_1_18_uk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Соціальна згуртованість. Чому це важливо для громади [Електронний ресурс]. - URL: <https://decentralization.gov.ua/news/15453>

Соціальна згуртованість та розбудова спроможностей в українських громадах: Матеріали для тренінгу (Посібник підготовлено в рамках проєкту Міжнародної організації з міграції «Підтримка стабілізації громад на Донбасі» за фінансування Уряду Японії). [Електронний ресурс]. - URL: <https://caritas-spes.org/uploads/admin/files/doc7.pdf>

Узагальнене інформаційне повідомлення

У документах Європейського Союзу наведено визначення: «Соціальна згуртованість – це здатність суспільства забезпечити добробут для всіх своїх членів, мінімізуючи дисгармонії в розвитку та уникаючи маргіналізації людей».

Зміст категорії «соціальна згуртованість» докладно викладений в однойменній концепції, розробленій в 1990-ті рр. у рамках Ради Європи і включеній до політичної стратегії Ради Європи на Другому саміті глав держав і урядів у 1997 р. як основні рекомендації для організації соціальної політики даної коаліції держав. На думку авторів концепції, «соціальна згуртованість» показує наявність спільних цінностей та сильних соціальних зв'язків у суспільстві, а також згоду членів спільноти виконувати свої спільні обов'язки.

Соціальна згуртованість розглядається як «характеристика суспільства, що має справу із зв'язками та відносинами між соціальними одиницями, такими як: окремі особи, групи, об'єднання, а також територіальні угруповання». Її характеризують такі аспекти, як міцність соціальних відносин, спільні цінності, почуття спільної ідентичності та приналежності до єдиної громади, довіра серед членів громади, а також ступінь нерівності та невідповідності.

Соціальна згуртованість є однією з базових доктрин розвитку сучасного суспільства. Вона припускає активну участь населення у вирішенні актуальних проблем життєдіяльності, у подоланні соціальної ізоляції та соціальної дезінтеграції (бідності, безпритульності, сирітства тощо). Держави-члени Ради Європи розглядають соціальну згуртованість як пріоритетну в організації соціального, культурного, політичного життя, а її досягнення – як важливу умову захисту прав і людської гідності.

Тренер/тренерка пропонує визначити чотири складові, поєднання яких важливе для розвитку соціальної згуртованості в громаді на будь-якому рівні суспільства.

До уваги тренера/тренерки!

Соціальна згуртованість – це поєднання кількох складових: ідентичності, довіри, доступності, взаємодії (як для місцевого, так і національного рівнів).

Інформаційне повідомлення

Таким чином, соціальна згуртованість показує рівень солідарності та взаємозв'язку серед груп і членів/членкинь цих груп у суспільстві. Зусилля для забезпечення соціальної згуртованості часто зосереджуються на гарантуванні того, щоб кожен/кожна мав/мала почуття приналежності до громади та тісного зв'язку з іншими її членами/членкинями.

Соціальну згуртованість часто називають «клеєм», який тримає суспільство в єдності. Це поняття належить як до горизонтальних відносин між різними суспільними групами, так і до вертикальних відносин між людьми та владою. Слабкі зв'язки в будь-якому з цих вимірів можуть створювати проблеми. Слабка горизонтальна згуртованість часто спричиняє конфлікт, тоді як результатом слабкої вертикальної згуртованості нерідко стає брак довіри між населенням і урядом.

В основі соціальної згуртованості лежить добровільне рішення людини брати участь у житті громади.

Що ж таке багатоманіття? І в чому його важливість у процесі розвитку соціальної згуртованості в громаді?

Вправа «Хто як сприймає»³

Мета та завдання: допомогти учасникам/учасницям зрозуміти, що люди сприймають ті самі явища (предмети, людей, події) по-своєму, допомогти їм виявити зв'язок між точністю сприймання ними іншої людини та їхнім знанням цієї людини, а також зрозуміти, що сприйняття, думки й погляди людини щодо когось/чогось залежать від її системи координат (наприклад, моральних принципів, уявлень, досвіду, національності).

³ Соціальна згуртованість через участь молоді: посібник для тренерів/Авторський колектив: Максим Єлігулашвілі, Оксана Ємшина-Гоцко, Олександра Козорог, Вікторія Романюк. – Київ, 2021. – 128 с. [Електронний ресурс]. - URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/соціальна-згуртованість-через-участь-молоді-посібник-для-тренерів>

Етап 1. Тренер/тренерка демонструє учасникам/учасницям фото, на якому багато цибулин, і просить відповісти на запитання: «Чи погоджуєтеся ви з твердженням, що вся цибуля однакова?» Відповідь має бути лише «так» чи «ні».

Питання для обговорення

- Чим ви керувалися, відповідаючи на запитання?
- Чи насправді ви «знайомі» з УСІЄЮ цибулею в світі?
- Чи можемо ми характеризувати людину лише за одним із її проявів? Чи можемо стверджувати, що знаємо її? Робити певні висновки? Чому?

Етап 2. Після короткого обговорення тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям обрати на фото одну цибулину, яка їм найбільше подобається або привертає їхню увагу, уважно її роздивитися. Відтак назвати 1-3 ознаки, які, на їхню думку, відрізняють обрану ними цибулину від інших на фото. Тренер/тренерка записує на фліпчарті ознаки (ті, які повторюються, відмічає додатковими позначками).

Питання для обговорення

- Чи є спільне у ваших характеристиках для цибулинок?
- Чи є щось унікальне (те, що не повторюється)?

До уваги тренера/тренерки!

За аналогією з цибулею зазначте, як важливо визначати в людях не лише ознаки неповторності та індивідуальності, але й спільні риси.

Етап 3. Тренер/тренерка демонструє на слайді схематичне зображення цибулини в розрізі (можна завчасно вислати учасникам/учасницям файл із таким схематичним зображенням).

Завдання для учасників/учасниць: впродовж 5 хв впишіть у кожен шар цибулини відповідь на запитання «Хто я?» Чим «товщою» вийде цибулина, тим краще: спробуйте пригадати всі свої соціальні та особистісні ролі (тренер/тренерка може продемонструвати свою «цибулину»).

Питання для роздумів та обговорення

- Чи є у вашій цибулині щось таке, що ви не хотіли б оголошувати чи показувати всім? (Відповідь на це запитання має бути лише «так»/«ні»).
- Зверніть увагу на вашу цибулину: щось перебуває на поверхні (зазвичай це зовнішність, одяг, расові особливості), а щось є прихованим (переконання, цінності тощо). Про що складніше дізнатися? А що важливіше? (Відповідь на це запитання має бути лише «зовнішнє/внутрішнє»).
- Чи існують такі ознаки серед визначених вами, які можуть бути спільними для інших осіб (наприклад, учасників/учасниць нашої групи, інших людей), але не для всіх? (Відповідь на це запитання має бути лише «так»/«ні»).
- Чи легко вам було відповідати на попереднє запитання? З яких причин?

До уваги тренера/тренерки!

Зверніть увагу на те, як точність сприйняття залежить від того, наскільки учасники/учасниці знайомі один/одна з одним/однією. Запитайте їх про те, які чинники впливають на точність сприйняття та здатність людини неупереджено оцінювати інших? До списку можна включити: можливості отримання інформації, особисті упередження, чужі погляди й безпосередні контакти.

- За якими критеріями ви могли би об'єднати себе та інших людей?

До уваги тренера/тренерки!

Це завдання дає уявлення про процес узагальнення, а також привертає увагу до того, що спосіб опису іншої людини чи предмета визначається тими класифікаційними категоріями, якими користується мовець. Наголосіть, що кожен/кожна учасник/учасниця потрапляє (може потрапити) до великої кількості груп.

По тому, як вислухаєте відповіді учасників/учасниць, зверніть їхню увагу на наступне:

Ідентичність – динамічний процес.

- Ми маємо множинні ідентичності, які накладаються одна на одну.
- Наші ідентичності піддаються змінам.
- Наші ідентичності є **видимими** (тобто відображаються в тому, який одяг ми носимо, яку їжу споживаємо тощо) і **прихованими** (наші переконання й цінності, групи, до яких ми належимо тощо), а тому наші припущення щодо інших людей можуть бути хибними.

Після обговорення тренер/тренерка демонструє слайд із визначенням багатоманіття та ідентичності, а також різновидів ідентичності.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Багатоманіття є однією з основних характеристик сучасного суспільства, що відображає культурні, соціальні, етнічні, статеві, вікові, фізичні відмінності чи відмінності, пов'язані з сексуальною орієнтацією, віросповіданням або просто характером. Українське суспільство є багатокультурним, і ми так чи інакше щодня стикаємося з відмінностями та розмаїттям.

Для забезпечення соціальної згуртованості та національної єдності українського суспільства важливо розуміти, що в її основі лежить багатокультурність або багатоманіття. Які переваги та ризики вона несе? Як впливає на забезпечення принципу недискримінації в громаді та українському суспільстві загалом?

Багатоманітність – це цінність. З одного боку, вона зберігає самобутність людини, з іншого, саме завдяки взаємодії з інакшим розширюється кругозір, долається обмеженість індивідуального досвіду, формуються нові принципи співпраці між людьми, засновані на повазі до рівності прав та шанобливому ставленні до відмінностей. Особливу увагу в цьому контексті слід приділяти міжособистісним взаєминам, відносинам між більшістю та меншинами, стосункам між групами з різними стилями життя, цінностями та культурою.

Важливо розвивати компетентність міжкультурної комунікації як складову загальної комунікаційної компетентності!

Міжкультурна комунікація як частина комунікації в цілому дає людині змогу бачити цілісність світу та водночас почуватися частиною цього світу, долучаючись до інших культур.

Тренер/тренерка демонструє слайд з визначенням ідентичності та її елементів.

Ідентичність та її різновиди

Ідентичність – відчуття спільності, причетності до групи людей, з якою нас об'єднують загальні характеристики: група говорить однією з нами мовою, шанує ті самі традиції та дотримується їх, володіє такими самими професійними знаннями й навичками, поділяє наші цінності, має однакові з нами захоплення тощо.

Особиста ідентичність складається з переконань, цінностей та інтересів, які визначають людину як індивідуальну особистість. Це єдність і спадковість життєдіяльності, цілей, мотивів, настанов, ціннісних орієнтацій та самоусвідомлення особистості, ставлення до свого минулого, теперішнього та майбутнього.

Психофізіологічна ідентичність – усвідомлення людиною єдності свого організму, фізіологічних і психічних процесів, які в ньому відбуваються.

Соціальна ідентичність формується на основі національної та релігійної приналежності, мови й культури, за якими людину ідентифікують у суспільстві. Це єдність і спадковість певної системи соціальних характеристик (норм, ролей, статусів), які дають змогу диференціювати індивідів за їхнім суспільним становищем і груповою належністю, усвідомленням ними приналежності до певної соціальної групи, категорії.

Етнічна ідентичність – відчуття належності до певної етнічної спільноти, однаковості з іншими її членами внаслідок спільності історичної пам'яті, спогадів про єдиних предків і емоційних зв'язків із батьківщиною, а також спільності основних компонентів культури, що зазвичай виявляється в солідарності з членами цієї спільноти.

Етнічна ідентичність **багаторівнева за своїм характером**: індивіди можуть на різних рівнях ідентифікації відчувати належність одразу до кількох етнічних спільнот. Одна людина одночасно ідентифікує себе з кількома етнічними спільнотами різного рівня. Наприклад: українець (основний етнічний підрозділ, етнос), гуцул (етнографічна група, субетнос), слов'янин (метаетнічна спільність).

До уваги тренера/тренерки!

Після презентації визначень варто зосередитися на наступних тезах-висновках.

Наша ідентичність/особистість багатшарова. Ці шари формуються під впливом способу життя, світогляду, досвіду тощо. На формування особистості впливають не лише наші зусилля, а й цілий довколишній світ. Отже все навколо взаємопов'язане.

Шари можуть із часом змінюватися, вони множинні, і ми можемо наголошувати на різних виявах власної особистості. Це своєрідні окуляри зі змінними лінзами: крізь лінзу «родина» ми побачимо себе як доньку/сина, крізь лінзу «національність» – українця, крізь лінзу «дозвілля» – фотографа-хіпстера тощо.

Усе, що стосується нас як особистості/нашої ідентичності, має два боки. По-перше, ми самі визначаємо деякі прояви своєї особистості як негативні, а деякі – як позитивні; по-друге, оточення сприймає щось у нас як негативне, а щось – як позитивне.

Пізнавати себе не лише радісно, але й іноді боляче.

Прояви нашої особистості формують «букет», унікальну індивідуальність: **усі ми рівні попри те, що всі різні.**

Хоча **кожен і кожна з нас унікальні, та всі ми маємо спільні характеристики**, за якими можна нас по-різному згуртувати. Тому в людях важливо знаходити не лише ознаки неповторності та індивідуальності, але й спільні риси.

Попри відмінності, абсолютно **всі люди рівні в своїй гідності та правах**. Кожна людина повинна мати всі права й усі свободи незалежно від раси, кольору шкіри, статі, мови, релігії, політичних або інших переконань, національного чи соціального походження, майнового, станового чи іншого становища (Загальна декларація прав людини, статті 1, 2).

1.1.3. Узагальнення, стереотип, упередження, дискримінація⁴

Мета та завдання: ознайомити учасників/учасниць із поняттями «стереотип», «узагальнення», «дискримінація»; допомогти їм дослідити співвідношення між узагальненням і створенням стереотипів.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Серед ризиків, які приховує багатоманіття в усіх своїх формах, – це те, що воно нерідко призводить до непорозуміння і конфліктів. Які, в свою чергу, підсилюють наявні в суспільстві стереотипи та упередження, що породжують дискримінацію та нетерпимість. Зростання нетерпимості часто спричинює насильство та збройні конфлікти на ґрунті етнічних, національних або релігійних особливостей.

⁴ Описовий текст для розкриття питання розроблено на основі матеріалів посібника Соціальна згуртованість через участь молоді: посібник для тренерів/Авторський колектив: Максим Єлігулашвілі, Оксана Ємшина-Гоцко, Олександра Козорог, Вікторія Романюк. – Київ, 2021. – 128 с. [Електронний ресурс]. - URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/соціальна-згуртованість-через-участь-молоді-посібник-для-тренерів>

Важливо розуміти, що неабияка роль у цьому процесі належить історичній пам'яті – спрощеним колективним уявленням членів національної спільноти про факти свого минулого. Історична пам'ять може бути і є джерелом упереджень та стереотипів. Зіткнення культур, які борються за домінування чи виживання, загострює впливи на суспільні групи.

Вправа «Я думаю, що...» (інтерактив)

Інструкція. Тренер/тренерка зачитує твердження та пропонує учасникам/учасницям обрати той варіант відповіді, який, на їхній погляд, найточніше відображає ступінь обґрунтованості наведених тверджень. Потому розташуватися навпроти аркуша на підлозі з написом відповідного варіанту відповідей. Учасники/учасниці шикуються колоною біля відповідного аркуша. Без обговорення тренер/тренерка зачитує інше твердження, учасники/учасниці обирають позицію.

До уваги тренера/тренерки!

Підготуйте заздалегідь 7 аркушів із варіантами відповідей та розташуйте їх на підлозі таким чином, щоб учасникам/учасницям зручно було шикуватися колонами.

Проводьте вправу динамічно. Попередьте учасників/учасниць, що на вибір відповіді та вибір відповідної позиції у них є 30 секунд. Потім одразу зачитуйте наступне твердження.

Варіанти відповідей:

- всі;
- майже всі;
- більшість;
- багато;
- деякі;
- небагато;
- не знаю таких.

Приклади тверджень

1. Тенісні м'ячі жовті.
2. Слони сильні.
3. Риби мають зябра.
4. Павуки отруйні.
5. Цукерки шкодять зубам.
6. Немовлята плачуть.
7. Люди в Україні бідні.
8. Багаті багато працюють.
9. Літаки – найбезпечніший вид транспорту.
10. Політики корумповані.

Колективне обговорення

Після опитування тренер/тренерка проводить колективне обговорення отриманих результатів та просить учасників/учасниць пояснити свій вибір та те, яка інформація їм потрібна, щоб змінити свій погляд.

Питання для обговорення

- Про що була ця вправа?
- Легко чи складно було робити вибір? Що допомагало, а що ускладнювало?
- Які важливі для себе висновки, усвідомлення можете зробити зараз?

Зверніть увагу на те, що досить часто доводиться стикатися зі схильністю, нерідко безпідставною, ототожнювати абсолютно різних людей, речі тощо. Йдеться про передчасні узагальнення, які нерідко базуються на обмеженому особистому досвіді.

То в чому сутність узагальнень? У чому їхні переваги та ризики?

Узагальнювати означає виявляти спільні риси та особливості, порівнюючи окремі предмети, факти, явища тощо, та на їхній основі робити висновки у формі загальних положень.

Узагальнення – це звична повсякденна річ, до якої ми всі вдаємося.

Узагальнення необхідні, без них у житті не обійтися. Неможливо сприймати кожний предмет, особу чи подію як щось унікальне. Мусимо вміти розподіляти речі за категоріями, щоб сформулювати судження чи виконати дію. Наприклад, якби ми не тримали в голові узагальнення «автомобіль, що їде, може завдати людині шкоди», а сприймали кожний автомобіль, який їде, як новий досвід, то навряд чи жили б довго.

Узагальнення базуються на неповній інформації.

Майже жодне узагальнення не буває на 100% правильним, але може бути прийнятним, якщо максимально наближується до істини, наприклад: «майже всі собаки гавкають».

Мусимо визнати, що практично з усіх узагальнень є винятки й майже всі узагальнення потребують суттєвих застережень.

Слід бути готовим змінити, обмежити свої узагальнення або відмовитися від них на підставі отриманої додаткової інформації.

Надмірні узагальнення про людей консервують упередження, призводять до дискримінаційного ставлення та завдають шкоди усім сторонам.

Вибудовуючи своє ставлення до людини на основі категоричного (і, ймовірно, перебільшеного) узагальнення про групу, до якої вона належить, ми можемо не розгледіти в особі її неповторної індивідуальності; таке ставлення може завдати шкоди чи образити.

Помилкові (надмірні) узагальнення іноді закріплюються в нашій свідомості. І доволі часто людина не відмовляється від них, навіть коли зустрічається із суперечливими фактами. *Так виникають стереотипи*, застиглі уявлення про групи людей. Стереотипні уявлення можуть впливати на наше ставлення до окремих представників цієї групи, зокрема спричиняти випадки ґендерно зумовленого насильства.

До уваги тренера/тренерки!

Зверніть увагу учасників/учасниць на наступне.

Якщо в основі узагальнення є ґендерна складова, то таке узагальнення зумовлює ігнорування різниці ґендерних норм, ролей, можливостей та розподілу ресурсів для жінок і чоловіків.

У свою чергу, ігнорування різниці ґендерних норм, ролей, можливостей та розподілу ресурсів для жінок і чоловіків загрожує формуванням *стереотипів, упередженого ставлення* та часто спричиняє **дискримінацію за ознакою статі**.

Отже, систематичне застосування помилкових (надмірних) узагальнень призводить до ризику виникнення як конфліктів, так і формування стежки «стереотип-упередження-дискримінація».

Тренер/тренерка демонструє слайд та пропонує учасникам/учасницям згадати визначення понять «стереотип», «упередження», «дискримінація»⁵.

Стереотип (з грецьк. – «твердий відбиток») – це:

- стійке, категоричне та **спрочене уявлення (судження)** про будь-яке явище, предмет, групу, історичну особу, поширене в певному соціальному середовищі;
- узагальнені переконання щодо членів певних соціальних груп;
- стандартизовані уявлення про моделі поведінки та риси характеру, які відповідають поняттям «чоловіче» та «жіноче».

Упередження

Це узагальнена негативна установка щодо людей з певними ознаками або людей, які належать до певних груп.

Види упереджень

Етнічні	Зумовлені належністю людини до певної етнічної групи.
Соціальні	Пов'язані зі ставленням до представників певних соціальних верств.
Релігійні	Обумовлені релігійними переконаннями індивіда та його ставленням до інших віросповідань і конфесій.
Культурні	Пов'язані зі сприйняттям або несприйняттям особою різних культурних традицій.
Ґендерні	Виникають тоді, коли ставлення до людини залежить від її статі.
Вікові	Виникають, коли ставлення до людини зумовлене її віком.

⁵ Що таке дискримінація – інструкція для споживачів/ГО Центр «Соціальна дія», 2016. 54 с. [Електронний ресурс]. - URL: http://labs.journ.univ.kiev.ua/hrj/wp-content/uploads/2018/01/дискримінація_інструкція-для-споживачів.pdf

Дискримінація

Термін «дискримінація» походить від латинського слова «discriminatio» (розрізнення) та означає обмеження або позбавлення прав певних категорій громадян/громадянок за різними ознаками.

Це ситуація, за якої особа та/або група осіб за їхніми ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації чи користуванні правами та свободами в будь-якій формі, встановлений Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

Поняття дискримінації визначені у Директиві ЄС «Про рівне ставлення» та в Законі України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» від 06.09.2012 р. № 5207-VI. В Україні дискримінація за будь-якою ознакою заборонена статтею 24 Конституції України.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям визначити, що із запропонованих тверджень є стереотипом, упередженням та дискримінацією.

- Жінки тендітні (стереотип).
- Жінка не може виконувати певні види роботи (упередження).
- Не будемо брати на роботу жінку, адже вона заслабка для цієї посади (дискримінація).

Питання для обговорення

- Що може зробити педагог/педагогиня для попередження або переривання стежки «стереотип-упередження-дискримінація»?
- Що ви особисто вже робите/можете зробити для цього?

До уваги тренера/тренерки!

На подолання негативних стереотипів впливають:

- усвідомлення наявності конкретного стереотипу;
- відновлення історії та причин його створення/формування;
- оцінювання впливу цього стереотипу на думки й поведінку;
- вивчення та поширення об'єктивної інформації, отриманої з різних джерел;
- зосередження на позитивному;
- відмова від перенесення рис, притаманних одній людині, на всю спільноту (расу, націю, соціальну групу тощо);
- викорінення переконання в беззаперечній правильності власної думки та хибності позицій опонентів.

ТЕМА 1.2. ВІДНОВНИЙ ПІДХІД. БЕЗПЕЧНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ

1.2.1. Поняття відновного підходу та актуальність його впровадження в освітньому просторі. Відновні практики. Класифікація відновних практик. Нормативно-правове забезпечення впровадження посередництва та медіації

Мета: сформувати розуміння актуальності запровадження в закладах/установах освіти відновної культури та відновних практик як основи безпечного та сприятливого для розвитку особистості середовища.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, «мозковий штурм», асоціативний ряд «Відновний підхід – це...», колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація, фліпчарт.

Тренер/тренерка за допомогою «мозкового штурму» опрацьовує з учасниками/учасницями питання «Що таке, на вашу думку, відновний підхід? Які його важливі характеристики?» Для цього пропонує створити асоціативний ряд для продовження фрази «Відновний підхід – це...»

До уваги тренера/тренерки!

Тренер/тренерка записує всі запропоновані асоціації на фліпчартному аркуші з назвою «Відновний підхід – це...»

Після обговорення тренер/тренерка резюмує відповіді учасників/учасниць і пропонує до обговорення інформацію про поняття та сутність відновного підходу.

Інформаційне повідомлення⁶

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

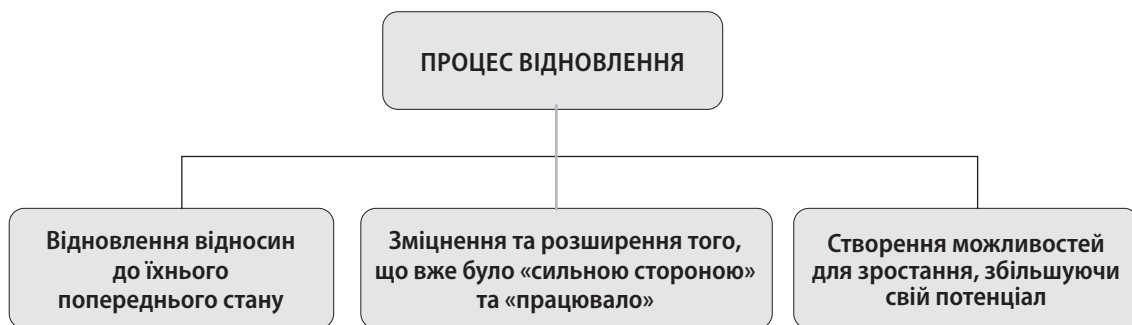
Австралійські автори, конфліктологи Кет Кронін-Лемп і Рон Кронін-Лемп виводять відновлення у площину філософії. *Філософія відновлення* – це філософія відносин, ключем до яких є залучена участь і переживання спільності. Ця філософія спирається на наративні принципи побудови відновлювальних бесід. Слід зазначити, що в наративному напрямі філософії відновлення будь-який метод або інструмент цілеспрямовано використовується для росту та розвитку відносин, а відновлювальні бесіди мають свою специфіку (Drewery & Winslade, 2005). *Людям допомагають зрозуміти, що проблеми – це проблеми, а самі люди ніколи не є проблемами.* Термін «відновлювальний» припускає, що щось пошкоджено та потребує відновлення.

⁶ Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник]/К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. Електронний режим доступу: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru>

Відновлення включає:

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

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



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

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

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

За визначенням Міжнародного інституту відновних практик у Пенсильванії, США, **відновні практики** – це сфера знань, яка розвивається та допомагає людям відновлювати та будувати громади в світі, котрий стає дедалі роз'єднанішим. Відновними практиками є такі, що залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до ухвалення відповідного рішення на *умовах поваги, розуміння, турботи та відповідальності*. Таким чином, ці чотири головні умови і є тими загальними цінностями, на яких базується відновний підхід.

Єдиної загальноприйнятої класифікації відновних практик наразі немає. Фактично будь-які практики, що сприяють відновленню чи побудові стосунків у громаді, є відновними

і можуть варіювати від абсолютно неформальних (як, наприклад, висловлення почуттів і застосування «Я-тверджень») до найбільш формальних, які залучають багато учасників/учасниць і передбачають серйозне планування, підготовку, структурованість і комплексність. Їх можна об'єднати за сферами впровадження.

Класифікація відновних практик (за сферами впровадження)

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

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

Впровадження відновного підходу в закладах освіти спрямоване на:

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

Кет Кронін-Лемп і Рон Кронін-Лемп запровадили поняття «відновна шкільна культура». Відновна шкільна культура зумовлює позитивні відносини в шкільному співтоваристві: збільшує залученість учнів до шкільного життя та підвищує їхню загальну успішність. Відновні практики починаються з бажання школи діяти конструктивно та стежити, щоб усі прийняті в ній методи спиралися на гідність і повагу у відносинах. Створення відновної культури – це спільний шлях усього колективу: спочатку кожен починає з себе, відтак усі разом опановують новий погляд на відносини і формують

навички їхньої побудови. В школах дорослі повинні подавати дітям приклад того, як спілкуватися одне з одним, як долати проблеми та відновлювати стосунки.

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

Коли школа прагне одночасно підвищувати освітню, емоційну та соціальну компетентність учнів, система освіти повинна враховувати принцип, згідно з яким при виникненні проблеми у відносинах природним є відновлення цих відносин. Для цього потрібно, щоб у певній конкретній культурі існувало спільне розуміння поняття «відновний».

У закладах освіти у рамках відновного підходу доречно впроваджувати посередництво, *відновну медіацію та Кола*.

Відновна медіація – це процес, у якому медіатор/медіаторка створює умови для відновлення здатності людей розуміти одне одного та домовлятися про прийнятні для них варіанти вирішення проблем (за потреби – про залагодження заподіяної шкоди), що виникли внаслідок конфліктних або кримінальних ситуацій.

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

До уваги тренера/тренерки!

Тренер/тренерка демонструє слайд, на якому зображено блок-схему: «Загальні цінності відновного підходу», «Складові соціальної згуртованості», «Принципи відновних практик». Відтак пропонує учасникам/учасницям відшукати взаємозв'язок між проілюстрованими елементами через призму ролі та завдань ПОСЕРЕДНИКА/ПОСЕРЕДНИЦІ у вирішенні конфліктів у громаді.

Після обговорення тренер/тренерка додає до схеми елемент «Трикутник «Ставлення – Поведінка – Суперечність» та сприяє усвідомленню важливої ролі посередника/посередниці в трансформації трикутника до системи цінностей миротворчості.

Підсумковий шерінг

Питання для обговорення

- З яких причин варто використовувати відновний підхід у закладах освіти?
- Що зміниться в закладах освіти в разі застосування відновного підходу?
- Які труднощі можуть виникнути на шляху впровадження відновного підходу в закладі освіти? Як їх можна подолати?
- У чому, на вашу думку, полягає важливість соціально-педагогічного потенціалу відновного підходу як інструменту миробудування, формування соціальної згуртованості, створення безпечного освітнього середовища?

До уваги тренера/тренерки!

Використовуючи запитання під час обговорення, тренер/тренерка формує в учасників/учасниць розуміння того, що початок впровадження відновних практик полягає у власній поведінці та власному ставленні до ситуації! А вже потім зміни будуть відбуватися в інших учасників/учасниць колективу. Таким чином формуватимуться нові навички взаємодії в навчальному закладі.

Також необхідно зазначити, що в закладі освіти дорослі показують дітям приклади спілкування одне з одним, вирішення проблем і відновлення стосунків.

Нормативно-правове забезпечення впровадження посередництва та медіації Відмінності між дисциплінарним та відновним підходами⁷

Інформаційне повідомлення

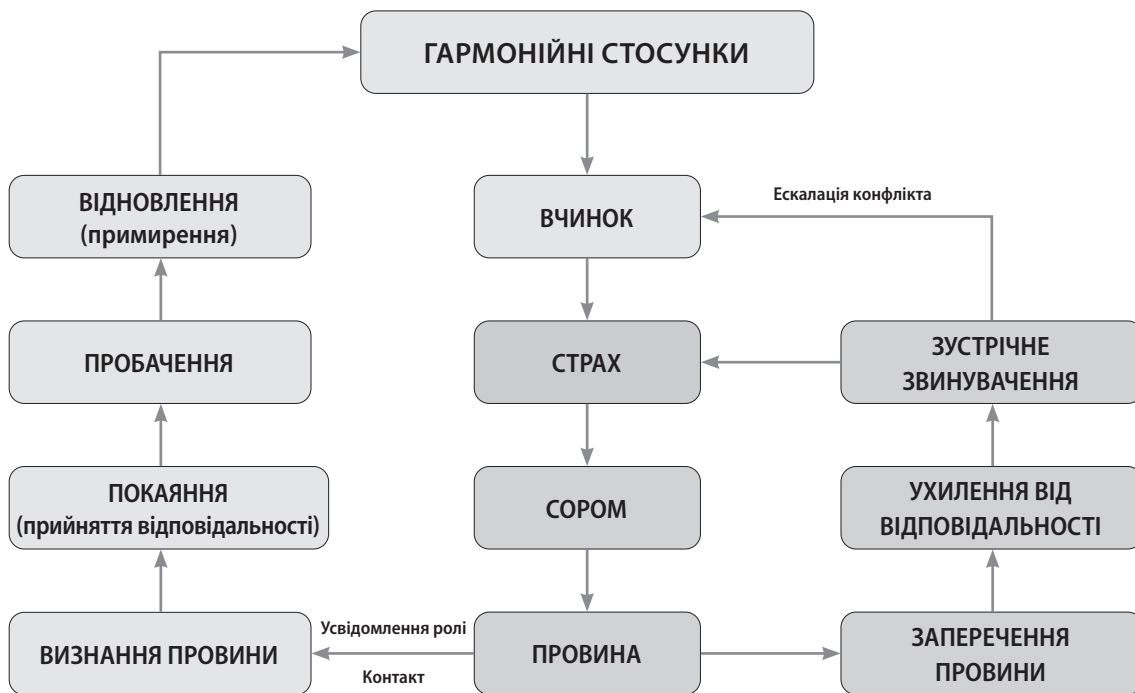
Важливою є робота із запобігання цькуванню та конфліктам у закладах освіти. Що ж робити викладачу/викладачці та адміністрації для уникнення таких негативних випадків? Які навички потрібно мати самим та чому навчати дітей? Як сформувати дружню та привітну атмосферу в групі (класі) та в усьому закладі освіти?

Насамперед, необхідно розуміти, що способи профілактики булінгу (цькування) в закладі освіти бувають різними. Вони залежать від ситуації, можливостей закладу освіти та його вибору. Профілактика булінгу (цькування) та створення дружнього освітнього середовища – це не просто процес. Це перебудова свідомості кожного – дітей, вчителів/вчительок, батьків та інших учасників/учасниць освітньої спільноти. Важливою складовою профілактики є формування дружньої атмосфери в групі (класі) та в усьому закладі освіти. Існує два підходи до профілактичної роботи з учнями/ученицями – дисциплінарний (до якого також входить політика «нульової толерантності» до насильства) та відновний.

ДИСЦИПЛІНАРНИЙ ПІДХІД	ВІДНОВНИЙ ПІДХІД
Яке правило було порушено?	Що сталося?
Хто винен?	Якої шкоди було завдано?
Яке покарання або санкцію необхідно застосувати?	Що потрібно зробити для виправлення ситуації?

Дисциплінарний підхід ґрунтується на традиційних підходах: коли в закладі освіти відбувається правопорушення серед учнів/учениць, винних у ситуації викликають до директора/директорки, який/яка визначає, яке правило було порушене, хто його порушив та яке покарання, відповідно до правил закладу освіти, ця дитина має нести. Тож поведінка дитини визначається як порушення правил, а обговорення з директором/директоркою фокусується на звинуваченні та встановленні провини в минулому. Такий підхід формує змагальні та суперницькі стосунки, в яких кожен/кожна, хто вчиняє правопорушення, думає лише про те, як «не потрапитися». У випадку встановлення винних директором/директоркою або викладачем/викладачкою та наступного покарання у дитини не формується усвідомлення своєї відповідальності та розуміння заподіяної шкоди. Профілактичний ефект дисциплінарних заходів мало ефективний.

⁷ URL: http://starschool2.at.ua/Vyhovna_robota/modul_5.pdf



На схемі зображені основні етапи, які проходить правопорушник/правопорушниця під час застосування дисциплінарних заходів, та їхній вплив на гармонійність стосунків у колективі. Відчуваючи страх, сором від скоєного вчинку та власну провину, правопорушник/правопорушниця швидко переходить від цих етапів до захисної реакції заперечення, ухиляння від відповідальності та зустрічних звинувачень.

Радикальним проявом дисциплінарного підходу є політика нульової толерантності. Вона передбачає, що навіть за незначні проступки та правопорушення призначається максимально можливе покарання, відповідно до правил закладу освіти або закону. Метою такого підходу є усунення будь-якої небажаної поведінки. Покарання є обов'язково заздалегідь передбаченим, однаковим для всіх подібних випадків та незалежним від індивідуальних особливостей правопорушення або пом'якшувальних обставин. Але нам варто пам'ятати, що досвід закладів освіти, які практикували абсолютне неприйняття конфліктів та агресії, показує, що кривдники/кривдниці лише вчать краще приховувати заподіяну шкоду. Політика нульової толерантності не змінює поведінку кривдника/кривдниці та є крайньою мірою.

На відміну від дисциплінарного, **відновний підхід змінює фокус та вчить дитину відповідальності**. В такому випадку директор/директорка або вчитель/вчителька, що бере участь у вирішенні конфлікту, насамперед запитує дитину про те, що сталося, щоб розібратись у ситуації та дозволити їй самотужки проаналізувати власні дії. Запитуючи, якої саме шкоди було завдано, визначає поведінку як таку, що кривдить. Це допомагає правопорушнику/правопорушниці навчитися виявляти співчуття до інших та розвинути емпатію.

Коли завдана шкода була виявлена, директор/директорка або викладач/викладачка запитує, що потрібно зробити, щоб виправити ситуацію. Це допомагає дитині усвідомити власну відповідальність за скоєне правопорушення та відчуття потребу виправити свою помилку. Таким чином, відновний підхід фокусується на співпраці та залученні до вирішення конфлікту/суперечки, враховуючи почуття, потреби та погляди всіх сторін

конфлікту. Базуючись на підходах діалогу та переговорів, подібне ставлення залучає до розмови усі сторони конфлікту, формує прийняття та усвідомлення відмінностей (інакшості).

ВІДНОВНА ФІЛОСОФІЯ

СТАРА ПАРАДИГМА

Поведінка визначається як порушення правил закладу освіти.

Фокус на звинуваченні або встановленні провини в минулому (чи він/вона зробили це)

Змагальні/суперницькі стосунки і дисциплінарний/каральний процес.



НОВА ПАРАДИГМА

Поведінка визначається як така, що завдає шкоди іншим (прояв співчуття/емпатії).

Фокус на співпраці та залученні до вирішення проблеми, де враховуються почуття, потреби й погляди всіх.

Діалог і переговори – взаємоповага, всі беруть участь у розмові; прийняття і усвідомлення відмінностей.

Нормативно-правове забезпечення впровадження посередництва та медіації

Тренер/тренерка ознайомлює учасників/учасниць із переліком нормативно-правових документів, які регулюють питання щодо впровадження посередництва та медіації як інструментів вирішення конфліктів мирним шляхом, порозуміння та миробудування. Звертає увагу учасників/учасниць на основні положення, важливі для закладів освіти.

- Указ Президента України «Про Національну стратегію розбудови безпечного і здорового освітнього середовища у новій українській школі» від 25 травня 2020 р. №195/2020 <https://www.president.gov.ua/documents/1952020-33789>
- Закон України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 р. №1875-IX <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів з реалізації Національної стратегії розбудови безпечного і здорового освітнього середовища у новій українській школі на 2023 рік» від 24 лютого 2023 р. №174-р <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennia-planu-zakhodiv-z-realizatsii-natsionalnoi-stratehii-rozbudovy-bezpechnoho-i-zdorovoho-osvitnoho-seredovishcha-u-novii-ukrainskii-shkoli-na-2023-rik-i240223-174>
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції безпеки закладів освіти» від 7 квітня 2023 р. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/301-2023-%D1%80#Text>
- Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)» від 17 серпня 2016 р. №892 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text>
- Лист Міністерства освіти і науки України від 2 серпня 2022 р. №1/8794-22 «Щодо діяльності психологічної служби у системі освіти в 2022/2023 навчальному році» <https://imzo.gov.ua/2022/08/03/lyst-mon-vid-02-08-2022-1-8794-22-shchodo-diialnosti-psykholohichnoi-sluzhby-u-systemi-osvity-v-2022-2023-navchal-nomu-rotsi/>

- Лист Міністерства освіти і науки України від 10 серпня 2022 р. №1/9105-22 «Щодо організації виховного процесу в закладах освіти у 2022/2023 н. р.» <https://drive.google.com/file/d/1XVeAD492Hj-Wy3o2PxFMX2L7bBbx5enC/view>
- Лист Міністерства освіти і науки України від 30 серпня 2018 р. №1/9-516 «Щодо вирішення конфліктів серед дітей в закладах освіти шляхом впровадження медіації» http://www.soippo.edu.ua/images/Психологічна_служба/Нормативно-правове_забезпечення/Накази_МОНУ/1_9-516.pdf
- Рекомендації Державної служби якості освіти «Безпечне освітнє середовище: нові виміри безпеки-2022» <https://sqe.gov.ua/bezpechne-osvitnie-seredovishhe-novi-vim/>

На допомогу тренеру/тренерці!

7 квітня 2023 року на засіданні Уряду ухвалено Концепцію безпеки закладів освіти (розпорядження Кабінету Міністрів України від 7 квітня 2023 р. №301-р. Вона представляє комплексне стратегічне бачення створення безпечного освітнього середовища в закладах освіти та організацію в них рівних, належних і безпечних умов здобуття освіти та викладання.

Реалізація Концепції надасть можливість закладам освіти організувати навчання в очному режимі, сприятиме забезпеченню комфортного перебування в об'єктах фонду захисних споруд закладів освіти, а також підвищить ефективність превентивних заходів щодо запобігання правопорушень в освітньому середовищі. Створені безпечні умови сприятимуть емоційному добробуту всіх учасників/учасниць освітнього процесу. Особлива увага надаватиметься заходам, спрямованим на запобігання проявам фізичного та психологічного насильства, а також дотримання прав і норм інформаційної та соціальної безпеки кожного/кожної учаснику/часниці освітнього процесу.

Проблеми, які потребують розв'язання:

- питання безпеки закладів освіти та забезпечення рівних, належних і безпечних умов здобуття освіти та організації безпечного освітнього середовища є особливо актуальним у зв'язку з воєнною агресією російської федерації проти України;
- низький рівень безпеки закладів освіти та організації безпечного освітнього середовища в Україні;
- недостатній рівень обізнаності учасників/учасниць освітнього процесу про їхні права, обов'язки та відповідальність.

Очікувані результати реалізації Концепції сприятимуть:

- створенню безпечного освітнього середовища в закладах освіти;
- підвищенню ефективності превентивних заходів щодо запобігання та попередження вчинення правопорушень в освітньому середовищі;

- створенню безпечних умов навчання та викладання, комфортної міжособистісної взаємодії, що сприятиме емоційному благополуччю учасників/учасниць освітнього процесу, відсутності будь-яких проявів насильства, забезпечивши при цьому достатньо можливостей для їхнього запобігання, а також дотримання прав і норм фізичної, психологічної, інформаційної та соціальної безпеки кожного учасника/учасниці освітнього процесу.

У збройних конфліктах питання збереження закладів освіти як безпечного простору є надзвичайно гострим. У 2015 р. ООН розробило Декларацію про безпеку шкіл, яку станом на 2022 р. підписали 109 країн, серед яких немає росії. Під час військових дій та ще тривалий час по їхньому завершенню заклади освіти в Україні працюватимуть з урахуванням нових для себе вимог щодо безпечного освітнього середовища. З огляду на це Державна служба якості освіти розробила рекомендації «Безпечне освітнє середовище: нові виміри безпеки». Ці рекомендації допоможуть організувати безпечне освітнє середовище і в очному, і в дистанційному, і у змішаному форматі навчання, а також посприяють ефективніше змінювати формати залежно від безпекової ситуації.

Зокрема розроблені прості кроки, які можна зробити для перегляду антибулінгових політик:

- спонукати педагогів застосовувати позитивне управління класом – уникати покарань, гучних зауважень, водночас впроваджуючи дуже чіткі правила для спілкування/поведінки під час навчання дистанційно та онлайн-уроків;
- сконцентрувати увагу під час роботи щодо запобігання булінгу з учнями безпосередньо на навчальній діяльності. Наприклад, педагоги можуть добирати навчальні матеріали, за допомогою яких учні могли б навчатися вирішувати міжособистісні конфлікти в мирний спосіб, пропонувати ситуації, в яких учні можуть бути медіаторами при вирішенні конфліктних питань із однокласниками/однокласницями;
- включати до плану уроків, до навчального матеріалу для самостійного опрацювання чи спільного обговорення елементи соціально-емоційного навчання, зокрема розуміння та керування емоціями (зокрема агресією), виховання емпатії, навичок комунікації та вирішення конфліктів.

1.2.2. Вправа «Знайди рішення ситуації з позиції відновного підходу»

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям опрацювати кейси (ситуації) із запропонованими варіантами їхнього розв'язання.

Завдання для учасників/учасниць: визначити те рішення, яке, на їхню думку, відповідає цінностям відновного підходу.

Робота в 4-5 групах. Представлення результатів. Спільне обговорення.

Практична вправа «Знайди рішення ситуації з позиції відновного підходу»

СИТУАЦІЯ 1

Поштовхались під час перерви в закладі освіти хлопці – Сашко та Олег. Наступного дня вони вже помирились, а от їхні батьки вважали по-іншому. Мама Сашка прийшла до закладу освіти і в недоброзичливій формі почала вимагати від класного керівника, щоб батьки Олега змусили свого сина вибачитися перед Сашком. Батьки Олега вважали це зайвим, образились та написали заяву на ім'я директора закладу освіти про випадок булінгу. І таким чином – через взаємні образи та вимоги батьки дійшли до суду, де з проблемою намагається розібратись суддя, задіяні правоохоронці та адвокати.

Варіанти рішення

- Запропонувати батькам змінити заклад освіти для обох хлопців.
- Провести спільну бесіду з адміністрацією закладу освіти, батьками та хлопцями, обговоривши позиції та інтереси Сашка, Олега та батьків, спробувавши знайти взаємоприйнятне для всіх учасників/учасниць конфлікту рішення, щоб зберегти нормальні стосунки учасників/учасниць освітнього процесу та їхні інтереси на майбутнє (взаємне вибачення/припинити спілкування хлопців/тощо).
- Не реагувати на ситуацію, є компетентні органи, тож нехай вони й розбираються.

СИТУАЦІЯ 2

Іван та Євген, учні 10 класу, спілкувалися на перерві в холі закладу освіти. До хлопців раптово підбіг Стас, учень 9 класу, та вдарив Євгена в обличчя. Євген, зреагувавши на ситуацію, вдарив Стаса. Між хлопцями розпочалася бійка. Викладачка Ірина Миколаївна, яка побачила ситуацію, що розгорталася, втрутилася та розборонила хлопців, наказавши всім повернутися до своїх кабінетів. Євген заспокоюватися не хотів.

Варіанти рішення

- Викликати батьків Стаса.
- Викликати батьків Стаса та Євгена.
- Вмовити Євгена заспокоїтися, пообіцявши, що Стаса викличуть на раду з профілактики та попередження правопорушень і поставлять на облік як правопорушника, та не розбиратися далі в ситуації.
- Вислухати обох хлопців, щоб з'ясувати, з якої причини сталася бійка.

СИТУАЦІЯ 3

Між учнем та ученицею 8 класу Максимом і Софією склалися напружені стосунки. Дівчина повсякчас словесно ображала хлопця. Одного дня Софія перейшла межу у своїх висловлюваннях і Максим вирішив сказати дівчині все, що про неї думає, використавши нецензурну лайку. Дівчину це сильно образило і вона в сльозах вибігла з класу, збивши з ніг класного керівника.

Варіанти рішення

- Провести бесіду з Максимом та Софією. З'ясувати причини конфлікту. Запропонувати їм знайти компроміс у розв'язанні конфлікту та виробити спільну стратегію подальших взаємин.
- Провести загальну лінійку в закладі освіти, розказавши всім про конфлікт між Максимом і Софією.
- Викликати батьків Максима до кабінету директора за образу дівчини.

Питання для обговорення

- Легко чи складно вам було виконувати завдання? Поясніть свою відповідь.
- Яке із запропонованих рішень щодо розв'язання ситуацій прийнятне особисто для вас? Поясніть свою відповідь.
- З яким із запропонованих рішень стосовно розв'язання ситуацій ви найчастіше стикаєтеся в рамках своєї професійної діяльності? На вашу думку, чим це зумовлено?
- Яке із запропонованих рішень для розв'язання ситуацій, на вашу думку, відповідає цінностям відновного підходу, відновної культури? Поясніть свою думку.
- Який важливий для себе особисто висновок ви можете зробити за результатами цієї справи?

1.2.3. Актуальність впровадження відновного підходу в закладах освіти

Вправа «Актуальність впровадження відновного підходу в закладах освіти»

Мета: визначити фактори актуальності та ризики впровадження відновного підходу в закладах освіти, зокрема в умовах війни; сформувати розуміння переваг відновного підходу як для кожної окремої особистості, так і для закладу освіти/громади загалом.

Методи роботи: робота в 5-ти групах, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація; фліпчартні аркуші, маркери.

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у 5 груп та пропонує визначити фактори, що доводять актуальність (позитив, переваги та ресурсні можливості) впровадження відновного підходу в освітньому просторі. А також визначити фактори ризику при впровадженні відновної культури в закладі освіти.

До уваги тренера/тренерки!

Під час роботи в групах запропонуйте учасникам/учасницям ознайомитися з інформаційним матеріалом⁸.

Що дає впровадження відновних практик і служби порозуміння до системи закладу освіти?

Учням та ученицям:

- вміння вирішувати конфлікти мирним шляхом;
- вміння організувати колектив, розвиток лідерських навичок;
- розвиток комунікативних навичок, навичок активного слухання;
- безоціночне, неупереджене ставлення до однолітків;
- зниження рівня конфліктності;
- зниження рівня агресії;
- поліпшення стосунків у групах однолітків;
- зменшення кількості ізольованих учнів/учениць;
- зниження рівня насильства та злочинності;
- зниження кількості проявів булінгу.

⁸ Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. – К.: ФОП Нічога С. О. – 2018. – 174 с. Режим доступу: <https://bit.ly/37XOBrr>

Служба порозуміння може допомогти дітям краще зрозуміти одне одного, вдосконалити навички самостійного вирішення конфліктів, зрештою, дати досвід аналізу власних дій, щоб знати, які з них потенційно конфліктогенні. І, потрапивши до конфліктної ситуації, не ускладнювати її, а спробувати розв'язати. Без застосування насильства, без зайвої агресії, а лише з повагою до себе та інших.

Педагогам/педагогиням:

- опанувати й сформувати ненасильницьку модель поведінки, комунікації та вирішення конфліктів;
- навчитися справжнім партнерським стосункам;
- стати педагогом/педагогинею-миротворцем/миротворицею;
- створити безпечне середовище (повноцінне засвоєння знань, взаємоповага, дружні стосунки, усталені традиції доброзичливості – і все це справжнє, все працює; звісно, конфлікти є, але їхні наслідки передбачувані та контрольовані);
- опанувати інноваційні методи навчання та виховання, підвищити кваліфікацію;
- можливість членства в Національній медіаторській мережі ГО «Ла Страда-Україна» (професійна допомога, консультації, підвищення кваліфікації, супервізії, моніторингові візити, круглі столи, семінари, доступ до сучасної, щойно виданої чи перекладеної наукової літератури, можливість обміну досвідом).

Директору/директорці закладу освіти:

- впровадження інновацій в роботу закладу освіти (участь у роботі міських, обласних чи всеукраїнських семінарів та круглих столів; статус опорного освітнього закладу, співпраця з міжнародними організаціями, участь в експериментах з цього питання тощо);
- зменшення ризику скарг до управлінь чи відділів освіти (у багатьох випадках батьки, педагоги/педагогині скаржаться саме на бездіяльність, мовляв, ніхто нічого не зробив для того, щоб виправити ситуацію чи розв'язати конфлікт);
- підвищення привабливості закладу освіти (ще один шанс на перемогу в конкурентній боротьбі, адже мало хто захоче вступати до закладу, де, за чутками, постійно точаться бійки та колотнеча);
- зменшення витрат часу на розбір конфліктів (можливість перенаправлення конфлікту до служби порозуміння);
- безпечне освітнє середовище;
- розвиток демократичного стилю керування;
- посилення діяльності учнівського самоврядування;
- поширення цінностей відновної культури серед педагогів/педагогинь, учнів/учениць і батьківської громадськості;
- новий тип неформальних стосунків, в основі якого – не лише спільні принципи, а й спільна діяльність;
- розширення напрямів волонтерської діяльності;
- поліпшення стосунків між учнями/ученицями, вчителями/вчительками, адміністрацією та батьками;
- перекладання відповідальності за вирішення учнівських конфліктів безпосередньо на учнів/учениць, тобто самих учасників/учасниць конфліктів;

- зменшення проявів насильства, вандалізму та пропусків занять;
- набуття навичок справжньої співпраці;
- емоційний комфорт.

Практичному психологу/психологині/соціальному педагогу/педагогині (окрім перерахованого вище):

- формування запиту для відвідування психолога/психологині (через механізм перенаправлення від медіаторів/медіаторок; медіація сприяє самопізнанню, а самопізнання може призвести до бажання щось змінити – поведінку, звички, схильності і, таким чином, звернутися особисто до практичного психолога/психологині);
- додаткова робота з учнями/ученицями чи студентами/студентками, які опинились у складних життєвих обставинах (так, вони залучаються до діяльності на загальних підставах, але ж ті самі Кола можуть стати чудовою можливістю для реадaptaції після, наприклад, перебування в Центрі реабілітації або для обговорення питань толерантності, прийняття, терпимості).

Батьківській громаді (окрім перерахованого вище):

- можливість звернутися до медіатора/медіаторки в разі конфлікту з власною дитиною;
- використання елементів відновних практик та комунікативних технік у сімейному вихованні.

Що ускладнює впровадження відновних практик і служби порозуміння до системи закладу освіти:

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

Завдання групам

Опишіть актуальність впровадження відновного підходу в закладах освіти:

1 група – для вас як особистості;

2 група – для учнів та учениць;

3 група – для фахівців/фахівчинь і керівників/керівниць;

4 група – для закладу/установи освіти загалом;

5 група – фактори ризику («Що/хто заважає/може створювати перешкоди для впровадження відновної культури в закладі освіти?»)

Варіант «Робота в малих групах». Кожна група опрацьовує питання впродовж 5 хв та представляє результати на загальне обговорення. Представники/представниці інших груп впродовж 1 хв можуть ставити уточнюючі запитання.

Групи по черзі презентують свої напрацювання. Тренер/тренерка організовує колективне обговорення. **Під час колективного обговорення** представники/представниці інших груп можуть ставити уточнюючі запитання.

* * * * *

На допомогу тренеру/тренерці!

Можливі варіанти напрацювань у групах за результатами вправи «Переваги відновного підходу»⁹

Переваги відновного підходу для особистості

- Зменшення витрат часу на розбір конфлікту.
- Поліпшення емоційного стану (комфورتу).
- Розвиток комунікативних навичок.
- Зниження рівнів агресії та конфліктності.
- Впровадження відповідальної поведінки.
- Формування партнерських стосунків.
- Підвищення самооцінки.
- Ненасильницьке спілкування як модель поведінки в родині.

Переваги відновного підходу для здобувачів освіти

- Формування наскрізних умінь (розв'язувати конфлікти, домовлятися, взаємодіяти, відстоювати свою позицію).
- Формування ключових компетентностей (соціальних, громадянських тощо).
- Створення психологічно комфортного середовища.
- Попередження стресу – ментальне здоров'я.
- Профілактика девіантної поведінки.
- Розвиток соціально-емоційного інтелекту.
- Попередження булінгу, насильства.

⁹ Тут і далі по тексту напрацювання учасників/учасниць навчально-методичного тренінгу для викладачів/викладачок освітньої програми «Підготовка фахівців/фахівчинь до впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти» (модулі 1-4) в установах післядипломної педагогічної освіти» (травень 2023 року).

Переваги відновного підходу для фахівців/фахівчинь і керівників/керівниць закладу освіти

Керівники/керівниці

- Інновації
- Зменшення ризику скарг
- Партнерство
- Привабливість закладу
- Авторитет у громаді
- Зменшення часу на розбір конфліктів
- Створення безпечного освітнього середовища
- Демократичні стосунки
- Посилення учнівського самоврядування

Педагоги/педагогині

- Створення команди однодумців
- Ненасильницька модель поведінки, зменшення проявів насильства
- Партнерство
- Оволодіння методами та прийомами відновного підходу й медіації
- Безпечне освітнє середовище
- Можливість членства в ГО «Ла Страда-Україна»

Переваги відновного підходу для закладу освіти

- Привабливість.
- Конкурентоспроможність на ринку освітніх послуг.
- Школа мрії.
- Безпечне освітнє середовище.
- НУШ: демократичний стиль.
- Педагогіка партнерства.
- Емоційний комфорт.

Що/хто заважає/може створювати перешкоди впровадженню відновної культури в закладі освіти (зокрема й в умовах воєнного стану в країні)?

- Низька поінформованість про посередництво та медіацію.
- Низька довіра батьків.
- Несприйняття педагогами/педагогинями посередництва й медіації та самого посередника/медіатора/посередниці/медіаторки.
- Неготовність педагога/педагогині перенаправляти до посередника/посередниці чи медіатора/медіаторки.
- Відсутність можливості запровадження штатної одиниці посередника/посередниці чи медіатора/медіаторки в закладі освіти.
- Відсутність досвіду практики впровадження посередництва/медіації в закладі освіти.
- Недотримання конфіденційності, Етичного кодексу.
- Відсутність умов (конфіденційних) для проведення посередництва/медіації в закладі освіти.

* * * * *

Під час загального обговорення усіх напрацювань тренер/тренерка пропонує знайти спільні для всіх цільових груп фактори актуальності впровадження відновного підходу та формування/запровадження в закладі відновної культури як основи безпечного та сприятливого для розвитку особистості освітнього середовища.

Питання для обговорення

- Що спільного та відмінного є в напрацюваннях груп?
- Який важливий для себе особисто висновок ви можете зробити за результатами цієї справи?

До уваги тренера/тренерки!

Використовуючи запитання під час обговорення, тренер/тренерка формує в учасників/учасниць розуміння того, що впровадження відновних практик починається з власної поведінки та власного ставлення до ситуації! А вже потому зміни відбуватимуться з іншими учасниками/учасницями колективу. Таким чином формуватимуться нові навички взаємодії в навчальному закладі.

Також необхідно зазначити, що в закладі освіти дорослі демонструють дітям приклади спілкування одне з одним, розв'язання проблем і відновлення стосунків.

Резюмуйте та робіть висновок про те, що **впровадження відновних практик, створення відновної культури – це спільний шлях усього колективу/громади!**

Спочатку кожен починає з себе, пізніше – всі разом опановують новий погляд на відносини та формують навички їхньої побудови.

Мир не прийде сам. Його потрібно будувати та плекати.

Конфлікти не ліквідуються самі собою – їх потрібно унеможлиблювати та розв'язувати.

Насильство не зникне природним шляхом – необхідно перервати коло насильства, змінюючи ставлення до нього та поведінку, й вирішувати суперечності. А також опановувати ненасильницькі стосунки та взаємини¹⁰.

1.2.4. Безпечне освітнє середовище. Концепція «Безпечна та дружня до дитини школа». Нормативно-правове забезпечення врегулювання питання щодо створення безпечного освітнього середовища

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям створити **ланцюжок асоціацій на тему «Безпечне освітнє середовище» та записує усі асоціації на фліпчарті.**

Інструкція: перший/перша учасник/учасниця називає асоціацію до слів «безпечне освітнє середовище», наступний/наступна називає асоціації до асоціації від першого/першої учасника/учасниці, відтак далі по колу. По завершенню кола тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям висловитися щодо важливих для них усвідомлень за результатами справи та ознайомлює з поняттям безпечного освітнього середовища

¹⁰ Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник]/ К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. URL: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru> стор. 19-20.

відповідно до Закону України «Про повну загальну середню освіту» та відповідних до теми листів Міністерства освіти і науки (МОН) України.

Інформаційне повідомлення

У статті 1 « Основні терміни та їх визначення» **Закону України «Про повну загальну середню освіту»¹¹ (від 16 січня 2020 р. №463-IX)** визначається, що:

1) **безпечне освітнє середовище** – це сукупність умов у закладі освіти, що унеможливають заподіяння учасникам/учасницям освітнього процесу фізичної, майнової та/або моральної шкоди, зокрема внаслідок недотримання вимог санітарних, протипожежних та/або будівельних норм і правил, законодавства щодо кібербезпеки, захисту персональних даних, безпеки харчових продуктів та/або надання неякісних послуг з харчування, шляхом фізичного та/або психологічного насильства, експлуатації, дискримінації за будь-якою ознакою, приниження честі, гідності, ділової репутації (булінг (цькування), поширення неправдивих відомостей тощо), пропаганди та/або агітації, у тому числі з використанням кіберпростору, а також унеможливають вживання на території закладу освіти алкогольних напоїв, тютюнових виробів, наркотичних засобів, психотропних речовин.

Лист Міністерства освіти і науки України від 14 серпня 2020 р. №1/9-436 «Про створення безпечного освітнього середовища в закладі освіти та попередження і протидії булінгу (цькуванню)»¹².

У рамках Меморандуму про співпрацю між Міністерством освіти і науки України та Представництвом Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) та в партнерстві з громадськими організаціями Дитячий фонд «Здоров'я через освіту» та «Ла Страда-Україна» у 2017-2019 рр. у пілотних закладах освіти Донецької та Луганської областей відбулося моделювання концепції «Безпечна та дружня до дитини школа» (далі - БДДШ). Заклади освіти-учасники моделювання концепції БДДШ продемонстрували значний прогрес щодо створення безпечного та інклюзивного освітнього середовища. Концепція БДДШ визначає стандарти та їхні параметри, еталонні показники та модель, а також критерії відповідності конкретної школи еталонним показникам. Опис ключових ідей, інструментів і ресурсів концепції БДДШ, висновки зовнішньої оцінки результатів її пілотування у Донецькій та Луганській областях можна знайти на сайті ЮНІСЕФ. Варто звернути увагу, що концепція БДДШ містить онлайн-інструмент «Експрес-оцінювання» для здійснення моніторингу актуального стану освітнього середовища та отримання інформації про рівень безпеки, комфорту та привабливості закладу освіти з точки зору учасників освітнього процесу.

Про Концепцію «Безпечна та дружня до дитини школа»¹³ (БДДШ)

Безпечна та дружня до дитини школа – це місце, де діти та дорослі почуваються безпечно й комфортно, яке дарує дітям особливе відчуття єдності, дає точку опори та можливість проявити себе, вселяє надію та породжує впевненість у майбутньому.

Створена в Україні концептуальна рамка БДДШ – це система ідей, інструментів і ресурсів, яка враховує важливі чинники організації шкільного життя, містить індикатори та зручні

¹¹ <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20#Text>

¹² <https://mon.gov.ua/ua/npa/pro-stvorennja-bezpechnogo-osvitnogo-seredovisha-v-zakladi-osviti-ta-poperedzhennja-i-protidii-bulingu-ckuvannju>

¹³ https://www.unicef.org/ukraine/media/3646/file/safe_school_in_NUS.pdf

інструменти для системного планування, моніторингу й оцінки заходів, спрямованих на підвищення рівня безпеки, комфорту, якості навчання та самоврядування закладу освіти.

Концептуальна рамка БДДШ була створена за запитом Міністерства освіти і науки України до Представництва Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні, а процес пілотування здійснювала міжсекторальна робоча група. Модель БДДШ увібрала елементи найвідоміших у світі концепцій та моделей шкіл, серед яких «Безпечна школа», «FRESH – універсальна рамка для ефективного забезпечення здоров'я в школах», «Школа сприяння здоров'ю», «Школа, дружня до дітей», «Індекс здоров'я» тощо. На рівні закладу освіти модель БДДШ забезпечує інтеграцію ключових компонентів НУШ, а саме: компетентнісного навчання учнів/учениць, підготовки вчителів/вчительок, сприятливого освітнього середовища, ефективного самоврядування.

Що таке безпечна та дружня до дитини школа?

Безпечні та дружні до дитини школи покликані допомогти учням/ученицям у набутті навичок, необхідних у сучасному мінливому світі, які допоможуть їм поліпшити своє здоров'я та благополуччя, створити безпечне середовище, а також підвищити мотивацію вчителів/вчительок і суспільства до підтримки освіти.

Безпечна та дружня до дитини школа:

- забезпечена хорошими санітарними умовами: свіжою питною водою, чистими та теплими туалетами, доступним і корисним харчуванням тощо;
- надає рівні можливості для всіх – сприймає всіх дітей однаково, незалежно від їхньої статі, соціального статусу, культурного походження, віросповідання чи стану здоров'я;
- забезпечує якісну освіту – розширює горизонти навчання дитини, розвиває навички та вміння в усіх сферах навчання, забезпечує навчальним планом і програмами відповідно до вікових потреб, враховує індивідуальні особливості учнів/учениць, різні стилі навчання, підтримує активне навчання та критичне мислення, знайомить дітей з інформаційними технологіями, розвиває навчання життєвих навичок із професійними, компетентними та вмотивованими вчителями/вчительками;
- захищає та піклується – враховує інтереси учнів/учениць, оберігає їх від ризикованої поведінки, убезпечує від надзвичайних ситуацій природного, техногенного або соціального походження;
- залучає учнів/учениць, сім'ї та місцеві громади – цінує та стимулює участь батьківських комітетів і шкільного самоврядування в плануванні шкільних заходів; надає освітні послуги дорослому населенню, є освітнім центром громади.

Цілі безпечної та дружньої до дитини школи

- 1. Подарувати учням/ученицям особливий час і місце в школі.** Запрошуючи дітей сісти в коло й обмінятися думками, ми наслідуємо давні традиції, що існують у багатьох культурах світу, – організовувати своєрідне коло, де кожен/кожна має змогу висловитися з приводу будь-якої події чи проблеми та вислухати думки інших.
- 2. Допомогти дітям відчувати єднання з групою.** Багатьом підліткам важко зосередитися на навчанні, якщо вони почуваються самотніми. Це відчуття може підштовхнути їх до компаній, нормою в яких є вживання алкоголю, наркотиків, насилля, інші протиправні дії.

- 3. Дати дітям точку опори.** Допомагаючи усвідомити цінності й пріоритети, ми наставляємо їх на правильний шлях, вчимо уникати невиправданих ризиків і створених ними самими проблем.
- 4. Навчити дітей ухвалювати рішення та діяти з позиції здорового глузду.** Розвиваючи в учнів/учениць навички критичного мислення, ми вчимо їх усебічно аналізувати ситуації, зважувати альтернативи, робити вибір і брати на себе відповідальність за його наслідки.
- 5. Навчити дітей протистояти соціальному тиску.** Тренуючи навички відмови, ми вчимо їх протидіяти маніпуляціям, підвищуємо їхню стійкість до пропозицій, які можуть спричинити проблеми.
- 6. Навчити дітей долати стреси.** В умовах інтенсивного навчального процесу важливо уміти розподіляти час, відпочивати та розслаблятися душею й тілом.
- 7. Показати дітям, як можна жити в світі без насильства.** Навчаючи учнів/учениць спілкуватися та розуміти одне одного, ми допомагаємо їм набути досвіду мирного розв'язання конфліктів і пошуку компромісів. Ми здатні пробудити в дітях інтерес до того, що відчувають і як думають інші люди, розвинути у них толерантність і співчуття.
- 8. Вселити в дітей надію.** Розвиваючи у них навички самооцінки, ми найбільше допомагаємо дітям, які змушені дорослішати в складних життєвих обставинах. Переконаючи, що їхня доля – у їхніх руках, ми захищаємо дітей від негативного впливу оточення, яке, можливо, щодня нагадує про відсутність життєвих перспектив.

Алгоритм впровадження концепції БДДШ у закладах освіти

Для практичного впровадження концепції БДДШ у закладі освіти МОН України рекомендує керівнику/керівниці закладу разом з педагогічними (науково-педагогічними) працівниками/працівницями зробити 10 кроків:

- 1) ознайомитися з концепцією БДДШ;
- 2) ухвалити рішення з учасниками/учасницями освітнього процесу закладу освіти щодо доцільності впровадження концепції БДДШ;
- 3) зареєструвати свій заклад освіти в онлайн-системі «Експрес-оцінювання» за посиланням: <http://express.autta.org.ua/>;
- 4) завантажити з сайту онлайн-системи посібник для користувача/користувачки закладу освіти та ознайомитися з відповідними інструкціями;
- 5) провести онлайн-опитування в закладі освіти за участю керівника/керівниці закладу освіти, педагогічних (науково-педагогічних) працівників/працівниць, зокрема практичного/практичної психолога/психологині та соціального/соціальної педагога/педагогині, здобувачів/здобувачок освіти, допоміжного персоналу, батьків та інших зацікавлених сторін;
- 6) пройти навчання з методики комплексного планування та відпрацювання технічних навичок користування онлайн-системою «Індекс безпеки та здоров'я школи» (<http://iz.autta.org.ua/login>);
- 7) за допомогою онлайн-системи <http://iz.autta.org.ua/login> (або вручну за роздрукованими формами) детально проаналізувати сильні та слабкі сторони свого закладу освіти й скласти комплексний план його вдосконалення;

- 8) пройти навчання з важливих питань впровадження БДДШ, зокрема з методики компетентнісного навчання, стратегії та змісту підготовки педагогічних (науково-педагогічних) працівників/працівниць, ефективних практик залучення здобувачів/здобувачок освіти до життя закладу освіти та громади, протидії насильству й булінгу (цькуванню) тощо;
- 9) організувати постійний моніторинг впровадження концептуальної рамки БДДШ відповідно до циклу вдосконалення закладу освіти, використовуючи наявні інструменти та ресурси;
- 10) залучати громаду до процесу вдосконалення закладу освіти.

Для підвищення готовності педагогічних (науково-педагогічних) працівників/працівниць до створення безпечного освітнього середовища закладам післядипломної педагогічної освіти рекомендовано включити до програм підвищення кваліфікації педагогічних працівників/працівниць навчальні модулі з питань компетентнісного навчання та створення безпечного й дружнього до дитини освітнього середовища.

До уваги тренера/тренерки!

Ознайомте учасників/учасниць із переліком нормативно-правових документів, які регулюють питання створення безпечного освітнього середовища.

Запитайте учасників/учасниць про наступне.

- Які документи з переліку ви знаєте та застосовуєте у професійній діяльності? Яке ресурсне значення вони мають щодо створення безпечного освітнього середовища?
- Які документи знаєте, проте не використовуєте? З яких причин?
- З якими документами вам потрібно ознайомитися детальніше (які є новими для вас)?
- Яку ресурсну підтримку надає вам (може надати) нормативно-правова база за умови її компетентного застосування в питаннях розбудови безпечного освітнього середовища та, зокрема впровадження посередництва, медіації й поширення діяльності служб порозуміння в закладах освіти?

Нормативно-правове забезпечення створення безпечного освітнього середовища

- Конвенція ООН про права дитини від 20 листопада 1989 р. (підписана Україною 21 лютого 1990 р.; ратифікована Постановою Верховної Ради №789–XII від 27 лютого 1991 р.) https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text
- Конституція України від 28 червня 1996 р. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
- Закон України «Про освіту» від 5 вересня 2017 р. за №2145-VIII <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>
- Закон України «Про дошкільну освіту» від 11 липня 2001 р. №2628-III <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2628-14#Text>
- Закон України «Про повну загальну середню освіту» від 16 січня 2020 р. №463-IX <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20#Text>

- Закон України «Про професійну (професійно-технічну) освіту» від 10 лютого 1998 р. №103/98-ВР <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/103/98-%D0%B2%D1%80#Text>
- Закон України «Про вищу освіту» від 1 липня 2014 р. №1556-VII <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text>
- Закон України «Про охорону дитинства» від 26 квітня 2001 р. за №2401-III <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14#Text>
- Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)» від 18 грудня 2018 р. за №2657-VIII <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-19#Text>
- Закон України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 р. за №1875-IX <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
- Указ Президента України «Про Національну стратегію розбудови безпечного і здорового освітнього середовища у новій українській школі» від 25 травня 2020 р. №195/2020 <https://www.president.gov.ua/documents/1952020-33789>
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти «Нова українська школа» на період до 2029 року» від 14 грудня 2016 р. №988-р <https://www.kmu.gov.ua/npas/249613934>
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів на 2017-2029 роки із запровадження Концепції реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти «Нова українська школа» від 13 грудня 2017 р. №903-р <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/903-2017-%D1%80#Text>
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів з реалізації Національної стратегії розбудови безпечного і здорового освітнього середовища у новій українській школі на 2023 рік» від 24 лютого 2022 р. №174-р <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennia-planu-zakhodiv-z-realizatsii-natsionalnoi-strategii-rozbudovy-bezpechnoho-i-zdorovoho-osvitnoho-seredovishcha-u-novii-ukrainskii-shkoli-na-2023-rik-i240223-174>
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції безпеки закладів освіти» від 7 квітня 2023 р. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/301-2023-%D1%80#Text>
- Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)» від 17 серпня 2016 р. №892 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text>
- Наказ Міністерства освіти і науки України «Деякі питання організації дистанційного навчання» від 8 вересня 2020 р. №1115 (zareestrovano в Міністерстві юстиції України 28 вересня 2020 р. за №941/35224) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0941-20#Text>
- Лист Міністерства освіти і науки України «Про створення безпечного освітнього середовища в закладі освіти та попередження протидії булінгу (цькуванню)» від 14 серпня 2020 р. №1/9-436 <https://mon.gov.ua/ua/npa/pro-stvorennya-bezpechnogo-osvitnogo-seredovisha-v-zakladi-osviti-ta-poperedzhennya-i-protidii-bulingu-ckuvannyu>

- Лист Міністерства освіти і науки України «Щодо діяльності психологічної служби у системі освіти в 2022/2023 навчальному році» від 2 серпня 2022 р. №1/8794-22 <https://imzo.gov.ua/2022/08/03/lyst-mon-vid-02-08-2022-1-8794-22-shchodo-diialnosti-psykholohichnoi-sluzhby-u-systemi-osvity-v-2022-2023-navchal-nomu-rotsi/>
- Лист Міністерства освіти і науки України «Щодо організації виховного процесу в закладах освіти у 2022/2023 н.р.» від 10 серпня 2022 р. №1/9105-22 <https://drive.google.com/file/d/1XVeAD492Hj-Wy3o2PxFMX2L7bBbx5enC/view>
- Лист Міністерства освіти і науки України «Щодо вирішення конфліктів серед дітей в закладах освіти шляхом впровадження медіації» від 30 серпня 2018 р. №1/9-516 http://www.soippo.edu.ua/images/Психологічна_служба/Нормативно-правове_забезпечення/Накази_МОНУ/1_9-516.pdf
- Концепція «Нова українська школа», ухвалено рішенням Колегії Міністерства освіти і науки України від 27 жовтня 2016 р. <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/nova-ukrainska-shkola-compressed.pdf>
- Рекомендації Державної служби якості освіти «Безпечне освітнє середовище: нові виміри безпеки-2022» <https://sqe.gov.ua/bezpechne-osvitnie-seredovishhe-novi-vim/>

1.2.5. Формування в учасників/учасниць освітнього процесу відновної культури, умінь і навичок вирішувати конфлікти мирним шляхом з метою профілактики насильницької поведінки та створення безпечного освітнього середовища

Практична вправа «Відновні окуляри»

Мета: закріпити знання та розуміння переваг посередництва як інструменту відновного підходу щодо вирішення конфліктів між учасниками/учасницями освітнього процесу.

Методи роботи: робота в групах, колективне обговорення.

Час: 45 хв.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація; ситуація 4 до вправи «Картографія конфлікту».

Робота в 4-х групах

Завдання: опрацюйте ситуацію 4 до вправи «Картографія конфлікту» та опишіть ваші дії з позиції:

- 1 група** – практичного/практичної психолога/психологині закладу освіти;
- 2 група** – поліцейського/поліцейської (як ситуацію правопорушення);
- 3 група** – педагога/педагогині (через порушення дисципліни);
- 4 група** – посередника/посередниці.

Колективне обговорення

- Чи вдалося вам з визначеної позиції розв'язати конфліктну ситуацію? Поясніть свою думку.

Вправа «Відновний підхід як інструмент створення безпечного освітнього середовища»

Мета: закріпити отримані знання та розвинути вміння впроваджувати в закладах/установах освіти відновний підхід як основу безпечного освітнього середовища.

Методи роботи: робота в 4-х групах за методом «Карусель», презентація напрацювань у групах, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація, фліпчарт, 4 аркуші для фліпчарту (для кожної групи), маркери, столи.

Завдання для роботи в групах

Впродовж 15 хв обговоріть у групах та визначте, за допомогою яких інструментів відновного підходу можна створити безпечне освітнє середовище на рівні:

- 1 група** – методичної складової;
- 2 група** – навчальної складової;
- 3 група** – виховної/позанавчальної складової;
- 4 група** – адміністративної складової.

Відтак за методом «Карусель» групи рухаються від столу до столу та впродовж 5 хв ознайомлюються біля кожного столу з напрацюваннями попередньої групи та доповненнями інших груп. За потреби вносять доповнення або позначають знаком питання ті тези, які для них особисто (або для групи) є незрозумілими чи викликають сумніви.

Після повернення до свого початкового аркуша групи впродовж 5 хв ознайомлюються із запропонованими доповненнями чи питаннями, обговорюють і узагальнюють напрацювання.

Обирають спікера від групи.

Презентація напрацювань у групах (до 5 хв).

Колективне обговорення.

Питання для обговорення

- Що спільного та відмінного є в напрацюваннях груп?
- Який важливий для себе особисто висновок ви можете зробити за результатами цієї вправи?
- Які знання, вміння вам потрібні для впровадження та компетентного застосування відновного підходу? У чому ваші потреби? Які потреби є/можуть бути у педагогічних працівників/працівниць, яким ви викладатимете Програму?

До уваги тренера/тренерки!

Після представлення результатів роботи в групах та обговорення узагальніть та підсумуйте відповіді учасників/учасниць, підкресліть, що одним із шляхів розвитку та підтримки відновної культури в закладі освіти є формування та розвиток конфліктологічної компетентності фахівця/фахівчині як важливого чинника професіоналізму.

* * * * *

На допомогу тренеру/тренерці!

Можливі варіанти напрацювань у групах за результатами вправи «Відновний підхід як інструмент створення безпечного освітнього середовища»

Методична складова

- Нарада щодо організації роботи робочої групи у висвітленні відновного підходу в громадах.
- Створення методичних рекомендацій щодо висвітлення відновного підходу для різних цільових груп.
- Створення плану серій нарад щодо ознайомлення з відновним підходом.
- Зустріч з представниками/представницями ГО «Ла Страда-Україна» та інших ГО.
- Методична підтримка та вивчення кращих практик.
- Підвищення кваліфікації, зокрема модулі з відновних практик.
- Включення кращих практик до методичних рекомендацій.
- Пошук можливостей (початковий моніторинг).
- Круглі столи з обміну досвідом.
- Супервізія, методичний «серфінг».
- Розповсюдження медіаконтенту.
- Видання збірок, посібників з педагогічного досвіду.

Навчальна складова

Батьки, громада	• тренінги, соціальні акції; • флешмоби; • інформування; • соціальний театр; • підготовка посередників.
Здобувачі/ здобувачки освіти	• спецкурс «Вчимося вирішувати конфлікти»; • служба порозуміння; • тематичний проєкт, спецкурси, факультативи; • акції; • тижні толерантності; • навчання щодо створення тематичного контенту; • проєктна діяльність; • підготовка посередників/посередниць/медіаторів/медіаторок-учнів/учениць.
Педагоги/ педагогині	• педагоги/педагогині втілюють і транслюють відновну культуру, принципи відновного підходу; • підготовка посередників/посередниць/медіаторів/медіаторок; • курси підвищення кваліфікації за програмами.

Виховна/позанавчальна складова

- Учнівське самоврядування.
- Інформаційні стенди з QR-кодом.
- Тематичні ролики (створюють самостійно).
- Волонтерство.
- Співпраця з різними органами, відомствами, ГО.
- Подкасти на рівні закладу освіти.
- Кава з посередником.
- Заходи із запобігання конфліктів.
- Театри.
- Флешмоби.
- Квести.
- Громадські/молодіжні організації.
- Школа лідера.
- Проєктна діяльність.
- Служба порозуміння.
- Гуртки.
- Групові консультації.
- Опитування, анкетування тощо.

Адміністративна складова

Забезпечення професійного зростання

- Курси фахові/тематичні.
- Семінари, вебінари, круглі столи.
- Навчальні плани (освітньо-професійні програми).

Заходи з впровадження та популяризації відновного підходу

- Нормативно-правове забезпечення.
- Аналіз провідного досвіду.
- Пошук джерел фінансування.
- Запровадження посади посередника/посередниці/медіатора/медіаторки в закладі освіти.
- Створення матеріальних умов для роботи з миробудування (кабінет, матеріальне забезпечення, Інтернет).
- Інформування про створення служби порозуміння.
- Адміністрування сайтів.
- Розробка положення про алгоритм дій для різних ситуацій.
- Створення ГО на базі закладу освіти.
- Укладення з міжнародними організаціями меморандуму про співпрацю з учасниками/учасницями освітнього процесу.
- Угода з громадою про співпрацю з державними органами та ГО.

* * * * *

ТЕМА 1.3. КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ЧИННИК ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ ФАХІВЦЯ/ФАХІВЧИНІ

1.3.1. Поняття конфліктологічної компетентності як чинника професіоналізму фахівця/фахівчині. Моделі миротворчості та можливості їхньої інтеграції на рівні закладу освіти

Мета: сформувати розуміння важливості розвитку конфліктологічної компетентності фахівця/фахівчині-посередника/посередниці впродовж життя.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, інтерактив (індивідуально-колективна робота за методом «мозкового штурму»), колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація; три фліпчартні аркуші з назвами «Сильні сторони», «Потреби», «Можливості», маркери/фломастери для кожного учасника/учасниці.

До уваги тренера/тренерки!

При підготовці до тренінгу детально ознайомтесь із матеріалами про сутність понять «конфліктна компетентність особистості» та «конфліктологічна компетентність фахівця».

У процесі тренінгу важливо розмежувати ці поняття для його учасників/учасниць та сформувати їхнє розуміння як важливих і невід'ємних складових загальної комунікативної компетентності особистості («конфліктна компетентність особистості») та професійної компетентності фахівця («конфліктологічна компетентність фахівця»).

Інформаційне повідомлення¹⁴

Однією з важливих і невід'ємних складових професійної компетентності є конфліктологічна компетентність, яка передбачає здатність фахівця/фахівчині ефективно взаємодіяти з іншими людьми, досягати консенсусу, запобігати та попереджувати конфліктні ситуації, а також вирішувати їх на засадах гуманності, толерантності, відповідальності, співпраці.

Варто зазначити, що останнім часом у психолого-педагогічних дослідженнях відбувається розмежування понять «конфліктна» та «конфліктологічна» компетентність.

Конфліктна компетентність розглядається в площині психосоціального розвитку особистості, а конфліктологічна – в площині професійного розвитку фахівця.

Конфліктна компетентність особистості – це вміння утримувати конфлікт у продуктивній формі, яка сприяла б його вирішенню.

Конфліктна компетентність – це, насамперед, засвоєння позиції партнерства, співпраці на тлі володіння ще й іншими поведінковими стратегіями. Показником зрілого, компетентного спілкування є гнучкість у адекватній зміні психологічних позицій.

Саме від конфліктної компетентності особистості залежить напрям та результати процесу міжособистісної взаємодії. Конфліктну компетентність розглядають як невід'ємну

¹⁴ Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник]/К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. – С. 85-90. Електронний режим доступу: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru>

складову загальної комунікативної компетентності, яка включає обізнаність про діапазон можливих стратегій поведінки в конфлікті та вміння адекватно реалізовувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації.

Визначають **два рівні конфліктної компетентності**:

- перший рівень передбачає здатність розпізнавати ознаки конфлікту, що відбувся, його оформлення для утримання втіленої в ньому суперечності та володіння способами регулювання для розв'язання;
- другий рівень передбачає вміння проектувати необхідні для досягнення певних результатів конфлікти та конструювати їх безпосередньо в ситуаціях взаємодії. На другому рівні для особистості характерне володіння способами організації продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки учасників/учасниць і сторін взаємодії.

Питання для обговорення

- На вашу думку, яким рівнем *конфліктної компетентності* володієте ви?

До уваги тренера/тренерки!

Запропонуйте учасникам/учасницям проаналізувати власний рівень конфліктної компетентності, яким, на їхню думку, вони володіють.

Для очного тренінгу: запропонуйте підняти вгору одну руку, що означатиме «1-й рівень» або дві руки, що означатиме «1-й і 2-й рівні».

Конфліктологічну компетентність розглядають як частину професійної компетентності, як здатність фахівця/фахівчині конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати всі необхідні умови, закономірності переходу одного етапу конфліктної ситуації до іншого.

Конфліктологічна компетентність – це система наукових знань про конфлікт і уміння управляти ним, які цілеспрямовано розвиваються під час спеціальної підготовки відповідно до ситуацій навчальної та професійної взаємодії суб'єктів спілкування. Вона передбачає певний рівень знань, умінь, навичок і властивостей особистості щодо аналізу, управління та самоуправління конфліктами.

Конфліктологічна компетентність передбачає, що фахівець/фахівчиня вміє:

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

Важливе значення при цьому має подолання конфліктофобії (боязні конфліктів), усвідомлення власних «природних» способів вирішення конфліктів і формування навичок організації взаємодії.

Таким чином, конфліктологічна компетентність включає вміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту та сприяти її розв'язанню з урахуванням інтересів обох сторін конфлікту.

Моделі миротворчості та можливості їхньої інтеграції на рівні закладу освіти

Для досягнення позитивного миру необхідне усунення глибинних причин і умов застосування насильства як способу вирішення конфлікту.

Для розв'язання насильницького конфлікту сторони спочатку повинні перестати вбивати, досягти «негативного миру», що є першочерговою метою врегулювання конфлікту (**примусова миротворчість**). «Негативний мир», відсутність ворожнечі може бути результатом запобігання насильству (запобігання насильницькому конфлікту або **превентивна дипломатія**) чи зупинення насильства (врегулювання конфлікту або примусова миротворчість).

Існує кілька моделей миротворчості для досягнення та підтримки миру¹⁵.

Традиційно **для досягнення та підтримки негативного миру** вживається Модель 1 (**миротворчість шляхом дипломатії**). Це заходи із залученням третіх сторін – офіційних державних учасників/учасниць, які використовують основні конфронтаційні засоби для зупинки насильства. Але якщо зусилля для досягнення негативного миру (наприклад, врегулювання конфлікту/примусова миротворчість) не спрямовані на глибинні причини конфлікту, домовленості про припинення насильства зазвичай нестабільні та, скоріше за все, зумовляють повторення конфлікту.

З огляду на крихкість домовленостей щодо негативного миру виникає усвідомлена необхідність (спочатку серед дипломатів Моделі 1) залучити інші суспільні процеси, що призводить до **концепції дипломатії «Модель 2»**, яка включає **представників неурядових структур**. Пізніше доктор Луїза Даймонд (Dr. Louise Diamond) та посол Джон МакДональд (John McDonald) розширили Модель 2 до багатомодельної структури, яка складається з дев'яти наступних моделей.

Модель 1 – миротворчість через дипломатію; залишається сферою офіційної урядової діяльності з розподілом оригінальної Моделі 2 на такі моделі:

Модель 2 – миротворчість через професійне вирішення конфлікту;

Модель 3 – миротворчість через комерцію (бізнес);

Модель 4 – миротворчість через особисте залучення (приватні особи);

Модель 5 – миротворчість через навчання (дослідження, тренінги та освіту);

Модель 6 – миротворчість через адвокацію (активність);

Модель 7 – миротворчість через віру в дію (релігію);

Модель 8 – миротворчість через забезпечення ресурсами (фінансування);

Модель 9 – миротворчість через інформування (комунікацію та медіа).

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям обговорити можливості участі учасників/учасниць освітнього процесу (вчителів/вчительок, учнів/учениць, батьків) у процесах миротворення та миробудування на рівні закладу освіти, сім'ї, громади. Для прикладу можливих варіантів демонструє таблицю на слайді, зокрема для моделей 2 та 5 (див. Таблиця 1).

¹⁵ Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. – С. 36-39. Електронний режим доступу: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru>

Таблиця 1

Міжнародний рівень	Рівень закладу освіти та громади
Превентивна дипломатія (англ. «preventive diplomacy») – це дії, спрямовані на попередження виникнення спорів між сторонами, недопущення переростання наявних спорів у конфлікти та обмеження масштабів конфліктів після їхнього виникнення.	Превентивна та профілактична діяльність (первинна профілактика). Зокрема педагогічні працівники/працівниці в своїй професійній діяльності мають можливість впливати на формування світогляду здобувачів/здобувачок освіти безпосередньо та на/через їхнє близьке оточення.
Миробудування або постконфліктна відбудова миру (англ. «peace building») – дії щодо визначення та відновлення допоміжних структур для посилення та підтримки миру з метою запобігання повторення конфлікту. Має виключне значення після завершення конфлікту.	Профілактична діяльність (вторинна профілактика). За потреби – корекційна/соціально-перетворювальна робота .
Миротворчість (англ. «peacekeeping») – сукупність заходів, які вживаються в інтересах збереження та підтримання міжнародного миру та безпеки.	Превентивна діяльність (просвіта, навчання) спрямована на формування та розвиток конфліктологічної, емоційної та соціальної компетентностей особистості.
Модель 2. Миротворчість через професійне вирішення конфліктів Важливі дії: відновний підхід, відновні практики, соціально-педагогічна медіація, ефективний зворотний зв'язок, зміна ставлення, відновна комунікація.	
Модель 5. Миротворчість через навчання (дослідження, тренінги, освіту) Важливі питання для дітей та дорослих: зміна ставлення, обізнаність у правах людини, правах дитини, уміння діяти в царині прав людини, конфліктологічна компетентність тощо.	

Практикум

«Можливості інтеграції моделей миротворчості на рівні закладу освіти»

Робота в 4-х групах

Група 1 – Модель 4 – миротворчість через особисте залучення (приватні особи).

Група 2 – Модель 6 – миротворчість через адвокацію (активність).

Група 3 – Модель 8 – миротворчість через забезпечення ресурсами (фінансування).

Група 4 – Модель 9 – миротворчість через інформування (комунікацію та медіа).

Завдання для груп: визначити напрями та форми роботи для інтеграції заходів Моделей 4, 6, 8, 9 на рівні закладу освіти, а також мету та спрямованість діяльності (які питання важливі для вирішення).

Презентація напрацювань у групах. Формування загальної таблиці. Колективне обговорення.

* * * * *

На допомогу тренеру/тренерці!

Можливі варіанти напрацювань у групах за результатами практикуму «Можливості інтеграції моделей миротворчості на рівні закладу освіти»

Модель 4 – миротворчість через особисте залучення (приватні особи)

- Почати з формування власної позитивної думки.
- Налагодити контакт.
- Подолання бар'єрів.
- Толерантне ставлення.
- Конструктивна поведінка в конфлікті.
- Розвивати в собі конфліктологічну культуру.
- «Я-повідомлення».
- Ненасильницьке спілкування.
- «Мова життя».
- Ефективна комунікація.
- Техніки «Активне слухання», «Кільце», «Ефективна передача інформації».
- Люди, зацікавлені в розв'язанні конфлікту.
- Особа, яка перебувала в подібній ситуації (досвід).
- Спонсор/спонсорка, меценат/меценатка.
- Посередник/посередниця, медіатор/медіаторка.
- Тематична дискотека із ЗІРКОЮ.
- Організація та проведення тренінгів щодо організації безпечного освітнього середовища закладу освіти.

Миротворчість у закладі освіти може розвиватися через особисте залучення всіх учасників/учасниць освітнього процесу та включати наступні елементи:

- *створення безпечного середовища та середовища підтримки* – всі учасники/учасниці почуваються захищеними, поважають одне одного та можуть вільно висловлювати думки;
- *викладання та моделювання мирних цінностей* – працівники/працівниці ЗО можуть використовувати свої уроки, діяльність та поведінку як засіб передачі мирних цінностей, розмови про взаємоповагу, толерантність, вирішення конфліктних ситуацій через діалог;
- *розвиток навичок соціальної компетентності* – емоційного інтелекту, спілкування, ефективного слухання; все це допомагає учням налагоджувати позитивні взаємини;
- *організація миротворчих проєктів, груп, клубів*, де учні/учениці можуть брати активну участь у спільних діях, спрямованих на підтримку миру та взаєморозуміння.

Модель 6 – миротворчість через адвокацію (активність)

- Всі учасники/учасниці освітнього процесу.
- Служба у справах дітей.

- Поліція.
- Медики.
- Правознавці (послуги, процедури тощо).
- Флешмоби.
- Драматизація.
- Блогінг.
- Конференції.
- Експертні обговорення.
- Круглі столи.
- Опитування «Що я знаю про конфлікт та шляхи його розв'язання».
- Відеоролик про діяльність служби порозуміння.
- Акція «Ми різні – ми рівні».
- Ярмарок «Розмаїття як ресурс».
- Проєкт «Як я сприяю миру».
- Вплив на людей під час конфлікту через спілкування з ними.
- Вміння вести діалог і виходити з конфліктної ситуації без «втрат».
- Використання прийомів критичного мислення.
- Перенаправлення конфліктуючих сторін до медіатора/медіаторки.
- Проведення тренінгів з адвокації для всіх учасників/учасниць освітнього процесу.

Миротворчість у ЗО може відбуватися через активну підтримку та пропагування мирних цінностей, розвиток конфліктологічних навичок та залучення до миротворчої діяльності. Деякі способи адвокації миротворчості:

- *спілкування та освітня робота* через презентації, тренінги, семінари чи дискусійні групи, організовані «адвокатами миротворчості», щоб пояснити значення миротворчості, сприяти свідомому розумінню конфліктів, стратегій їхнього розв'язання тощо;
- *залучення учнів* до миротворчих комітетів/клубів з метою пропагування миру, толерантності, взаєморозуміння;
- *впровадження миротворчих практик* (тренінгів із конфліктології, включення миротворчості до навчальних програм тощо);
- *залучення батьків та громадськості*.

Модель 8 – миротворчість через забезпечення ресурсами (фінансування)

- Задіяння проєктних коштів.
- Фінансування від органів місцевого самоврядування.
- Ухвалення/вдосконалення/застосування нормативного (законодавчого) забезпечення щодо:
 - фінансування програм (проєктів);
 - фінансування пакету навчально-методичних матеріалів.
- Залучення донорів/донорок до проєктної діяльності.
- Фінансування друкованої просвітницької продукції (випуск та розміщення).
- Створення Центрів миробудування (із відповідним штатом фахівців/фахівчинь).

- Запровадження спецкурсу з безконфліктного спілкування.
- Фінансування тренінгів, конференцій.
- Департамент освіти.
- Громади.
- Навчальні заклади (добровільні внески).
- Громадські організації.
- Спонсори/спонсорки.
- Діти (ентузіазм): запрошення, буклети, печиво тощо.
- Організація та проведення майстер-класів з написання заявок для отримання грантів.

Способи забезпечення ресурсами для підтримки миротворчості:

- *матеріальні ресурси* (бюджетні кошти, надходження від партнерів, благодійних, громадських та міжнародних організацій, а також від надання додаткових освітніх послуг з метою закупівлі необхідних матеріалів на кшталт посібників, відеолекцій, інтерактивних ігор тощо);
- *проведення культурних заходів* за тематикою миротворчості;
- *партнерство з громадськістю* задля залучення додаткового фінансування.

Модель 9 – миротворчість через інформування (комунікацію та медіа)

- Впровадження навчальних програм з оволодіння навичками комунікації.
- Наочні матеріали (про правила та принципи комунікації).
- Створення кіно/відеопродукції з демонстрацією ситуацій та конструктивних способів їхнього розв'язання.
- Соціальні мережі (групи в доступних месенджерах).
- Інформаційні стенди.
- Створення інформаційних сайтів, блогів.
- Залучення дітей до творчої діяльності (наприклад, створення тематичних відеороликів про миротворчість, вирішення конфліктів мирним шляхом тощо).
- Залучення фахівців/фахівчинь до співпраці, зокрема й через проєктну діяльність.
- Флешмоби.
- Квести.
- Опитування та відповідна реакція за його результатами.
- Розробка, виготовлення та поширення буклетів, флаєрів, зокрема й за допомогою QR-кодів.
- Воркшоп.
- Фотоконкурс.
- Акція «Друг із прихистку».
- Співпраця з різними органами, відомствами, установами (медичні, правові, інші).
- Україномовні сторінки ООН, ГО «Ла Страда-Україна».
- Співпраця з місцевим/регіональним TV.
- Виконання завдання з Національного плану дій щодо «Підвищення обізнаності населення з питань миробудування та миротворчості» шляхом висвітлення:
 - історій окремих людей;

- алгоритмів дій у складних випадках;
- соціальних роликів;
- контактів консультантів/консультанток;
- пропозицій щодо навчання та оволодіння навичками комунікації;
- документальних сюжетів.

Миротворчість шляхом інформування сприяє залученню всіх учасників/учасниць освітнього процесу до миротворчої діяльності. Способи використання комунікації та медіа можуть бути наступними:

- *внутрішня комунікація* (всередині закладу) – регулярні збори, консультації, інформаційні дошки, інші внутрішні комунікативні платформи, створені з метою обміну думками, ідеями та інформацією про миротворчі проекти та події;
- *зовнішня комунікація* – вебсайти, соцмережі, пресрелізи тощо для інформування громадськості про певні досягнення та ініціативи, що дозволить поширити повідомлення про миротворчу культуру в закладі освіти;
- *співпраця з місцевими медіа та ЗМІ* для привернення більшої уваги до миротворчих ініціатив.

* * * * *

До уваги тренера/тренерки!

Важливі висновки

Миротворення та миробудування можливі на будь-якому рівні!

Мир починається з кожної людини. Мир поширюється на інших. Мир підтримується в міжнародному масштабі.

Для досягнення сталого (**позитивного**) миру важливою є участь кожної людини, якою б справою та на якому рівні вона не займалася. Водночас дуже важливо, щоб така участь була усвідомленою та відповідальною, бо нефахові, непродумані кроки в умовах крихкості та нестабільності балансу можуть завдати більшої шкоди, ніж відсутність будь-яких кроків.

1.3.2. Роль фахівців/фахівчинь у впровадженні відновного підходу та миробудуванні. Розвиток фахової компетентності на засадах відновного підходу. Важливі компетентності педагога/педагогині-миротворця/миротвориці

Вправа «Портрет педагога/педагогині-миротворця/миротвориці»

До уваги тренера/тренерки!

Для цієї вправи заздалегідь підготуйте:

фліпчартний аркуш із силуетом людини+кошик до вправи, стікери для роботи в групах.

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у групи. Групам надаються стікери різного кольору.

Завдання для груп

Обговоріть у групах наступні питання.

Група 1 – Які важливі якості та характеристики педагога/педагогині-миротворця/миротвориці?

Група 2 – Які важливі дії та реакції педагога/педагогині-миротворця/миротвориці?

Група 3 – Які важливі життєві принципи педагога/педагогині-миротворця/миротвориці?

Група 4 – Що є неприпустимим для або в діях посередника/посередниці?

Обговоріть та узагальніть думки.

Напишіть кожному з визначених складових компетентності посередника/посередниці на окремих стікерах. Під час презентації напрацювань у групі розмістіть ці стікери на фліпчарті у відповідному відділі силуету.

Презентуйте напрацювання своєї групи (оберіть представника/представницю) (до 3 хв для кожної групи). Вислухайте думку та/або доповнення учасників/учасниць інших груп. За потреби доповніть свої напрацювання. Розмістіть стікери на фліпчарті у відповідному відділі силуету.

Питання для обговорення

- Як ви зараз почуваєтеся?
- Що важливого про себе ви дізналися? Які важливі для себе усвідомлення маєте?
- Як ці знання та усвідомлення допоможуть вам у викладанні Програми та в роботі з педагогічними працівниками/працівницями?

Завдання для кейс-навчання

Вправа-самоаналіз «Моя конфліктологічна компетентність»

Завдання для учасників/учасниць. Прочитайте та обдумайте запитання. Напишіть у відповідних колонках таблиці відповіді на ці запитання.

Питання для самоаналізу

- Які три сильні сторони вашої професійної, зокрема конфліктологічної компетентності в контексті відновної культури? Як педагога/педагогині-миротворця/миротвориці? *Що ви вже вмієте, знаєте, можете, застосовуєте, які цінності сповідуєте тощо для впровадження відновного підходу та поширення відновної культури в освітньому просторі (професійний рівень) та в повсякденному житті (особистісний рівень)?*
- Які три ваші потреби в розвитку власної професійної, зокрема конфліктологічної компетентності в контексті відновної культури? Як педагога/педагогині-миротворця/миротвориці? *Що вам ще потрібно дізнатися, чому навчитися, що змінити тощо для впровадження відновного підходу та поширення відновної культури в освітньому просторі (професійний рівень) та повсякденному житті (особистісний рівень)?*
- Як, де і коли ви можете розвивати власну професійну, зокрема конфліктологічну компетентність? Вдосконалювати уміння та навички педагога/педагогині-миротворця/миротвориці? Напишіть про три-п'ять можливостей.

ТЕМА 1.4. ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ

1.4.1. Поняття «конфлікт». Типологія конфліктів

Мета: опрацювати визначення поняття «конфлікт» та розглянути типологію конфліктів.

Методи роботи: «мозковий штурм», перегляд відеоматеріалу, інформаційне повідомлення, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація, фліпчарт і маркери.

Вправа «Мозковий штурм»

Тренер/тренерка демонструє слайд із висловом Христофа Бесемера¹⁶ **«Світ без конфліктів – це відірвана від реальності утопія і навіть неприємна: вона швидше схожа на кладовище, ніж на рай на землі!»** та пропонує запитання для обговорення.

- Чи можливе існування людства, суспільства без конфліктів?

Аргументуйте свою думку.

Після обговорення тренер/тренерка пропонує створити асоціативний ряд (добрати асоціації до поняття «конфлікт»), завершуючи речення: «Конфлікт – це...»

До уваги тренера/тренерки!

Записуйте всі відповіді учасників/учасниць на аркуші фліпчарту.

Записані асоціації можна класифікувати: за позитивними та негативними проявами конфлікту; за ознаками конфлікту; предметами/причинами конфлікту; сторонами учасників/учасниць тощо.

Після групового обговорення асоціативного ряду тренер/тренерка пропонує наступне запитання для обговорення:

- Чи може, на вашу думку, конфлікт бути позитивним (виконувати позитивні функції)? Обґрунтуйте свою думку.

Тренер/тренерка після обговорення надає інформацію про поняття «конфлікт», його трактування різними дослідниками¹⁷.

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

Типологія конфліктів залежить від тих критеріїв, які беруться за основу. Існує значна кількість класифікацій конфліктів, за своєю суттю більшість із них подібні між собою. Нижче наведені кілька узагальнених класифікацій, сформованих на підставі провідних критеріїв:

- за способом розв'язання: насильницькі, ненасильницькі;

¹⁶ Христов Бесемер – американський конфліктолог, автор книги «Медіація. Посередництво в конфліктах».

¹⁷ Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». – [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. URL: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru> стор. 19-20

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

До уваги тренера/тренерки!

Важливо наголосити!

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

Вправа «Позитив і негатив від конфлікту»

Мета: з'ясувати, як на особистість та суспільство впливають конфлікти.

Методи роботи: робота в групах/сесійних залах, обговорення, презентація.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, аркуші фліпчарту, маркери.

До уваги тренера/тренерки!

Для очного тренінгу: тренер/тренерка заздалегідь готує роздаткові матеріали з тезами про «Позитивний та негативний вплив конфлікту на особистість/суспільство».

Робота в 4-х групах.

Загальна інструкція: тренер/тренерка пропонує учасникам та учасницям обговорити в групі та перенести до кожного стовпчика таблиці «Позитивний вплив конфлікту» та «Негативний вплив конфлікту» відповідні твердження. Після роботи в групах напрацювання презентуються, порівнюються (метод «Стіна, що розмовляє»). Тренер/тренерка організовує колективне обговорення.

Пропоновані запитання для колективного обговорення

- Легко чи складно було робити вибір? Що саме заважало або допомагало?
- Чи були твердження, які викликали найбільш суперечливі позиції в групі? Які саме?
- Які важливі для вас висновки, думки чи усвідомлення ви отримали після цієї вправи?

Підбиваючи підсумки, важливо звернути увагу учасників/учасниць на те, що усвідомлення та розуміння наявності позитивного впливу конфлікту є важливою умовою та підґрунтям для формування конструктивного ставлення до будь-яких життєвих подій та ситуацій, пошуку рішень, а також для розвитку позитивного ресурсного мислення.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки для підбиття підсумків вправи

Згідно з Ф. У. Лінкольном (засновником самостійного напрямку у вивченні конфліктів у американській соціології та соціальній психології-конфліктології), **позитивний вплив** конфлікту часто виявляється в наступному:

- конфлікт прискорює процес самосвідомості;
- під його впливом окреслюється та підтверджується певний набір цінностей;
- конфлікт сприяє усвідомленню спільності, бо може виявитися, що інші мають подібні інтереси, прагнуть однакових цілей і результатів і підтримують застосування тих самих засобів – настільки, що виникають офіційні та неофіційні союзи;
- конфлікт призводить до згуртування однодумців;
- конфлікт сприяє розрядці та відсуває на другий план інші, неістотні конфлікти;
- конфлікт сприяє визначенню пріоритетів;
- конфлікт відіграє роль запобіжного клапана для безпечного та навіть конструктивного виходу емоцій;
- конфлікт зумовлює виникнення робочих контактів із іншими людьми та групами;
- завдяки конфлікту стимулюється розробка систем справедливого запобігання, вирішення конфліктів та управління ними.

Негативний вплив конфлікту часто виявляється в наступному:

- конфлікт являє загрозу заявленим інтересам сторін;
- конфлікт загрожує соціальній системі, яка забезпечує рівноправність і стабільність;
- конфлікт перешкоджає швидкому здійсненню змін;
- конфлікт призводить до втрати підтримки;
- конфлікт робить людей та організації залежними від публічних заяв, від яких неможливо легко та швидко відмовитися;
- замість ретельно зваженої відповіді конфлікт спонукає до швидкої дії;
- внаслідок конфлікту підривається довіра сторін одна до одної;
- конфлікт спричиняє роз'єднаність серед тих, хто потребує єдності;
- у результаті конфлікту підривається процес формування союзів і коаліцій;
- конфлікт має тенденцію до поглиблення та розширення;
- конфлікт настільки змінює пріоритети, що ставить під загрозу інтереси інших.

1.4.2. Структура конфлікту. Стадії розвитку конфлікту. Формула конфлікту¹⁸

Мета: надати учасникам/учасницям інформацію/активізувати та розвинути наявні знання щодо структури конфлікту та важливих етапів його розвитку.

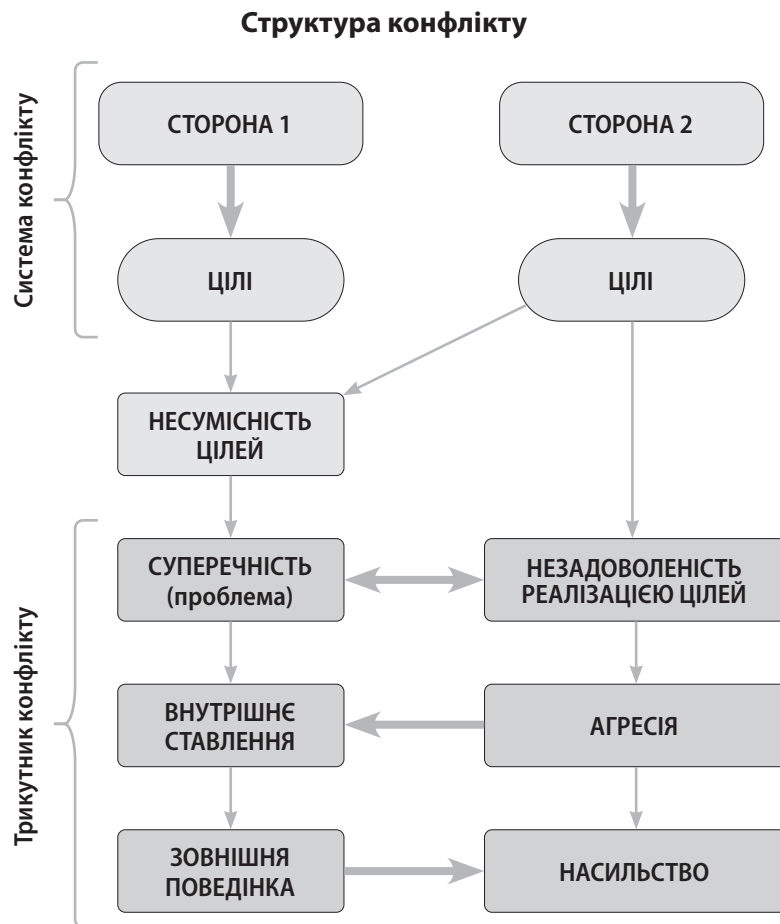
Методи роботи: інформаційне повідомлення, колективне обговорення, презентація.

Час: 20 хв.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація.

¹⁸ Освітня програма для педагогічних працівників і працівниць «Базові навички медіатора/медіаторки в закладах освіти. Створення та координація діяльності служби порозуміння з числа учнів та учениць для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній», Андрєєнкова В. Л., Дацко О. В., Левченко К. Б., Лунченко Н. В. // Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти» – К: ФОП Нічора С. О., 2018. 144 с. - С. 78-168. URL: <http://surl.li/ejiud>

Тренер/тренерка презентує на слайді та разом із учасниками/учасницями опрацьовує схему «**Структура конфлікту**».



На допомогу тренеру/тренерці!

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

Це логічно, бо:

- окремі особи та групи (нації, держави тощо) мають власні цілі;
- цілі можуть бути несумісними, виключати одна одну;
- коли цілі несумісні, виникає проблема, суперечність;
- будь-яка особа чи сторона з нереалізованими цілями відчуває розчарованість та невдоволення; чим фундаментальнішими є цілі (наприклад, основні потреби та інтереси), тим сильніші ці почуття;
- розчарування та невдоволення можуть викликати агресію, змінюючи внутрішнє ставлення обраних чи зовнішню поведінку на насильницьку.

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

Конфлікт має сторони, а сторони мають цілі. Коли цілі несумісні (суперечливі), виникають спірні питання з відповідними моделями ставлення та поведінки. Вони зумовлюють результат – конфлікт.

Тренер/тренерка знайомить учасників і учасниць із трикутником **«Ставлення-Поведінка-Суперечність»**.

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

Трикутник конфлікту «Ставлення – Поведінка – Суперечність»

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

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



Рисунок. Трикутник конфлікту

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

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

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

- *зосередження лише на ставленні* призводить до того, що ви вважаєте, що всі проблеми походять від ненависті та викривленого бачення світу, і пропонуєте релігійну чи ідеологічну трансформацію, психотерапію та/або освітні кампанії,

забуваючи, що навіть найбільш нормальні люди можуть вбивати чи потурати насильству, якщо зберігаються суперечності, що дезорієнтують їхню свідомість;

- *зосередження лише на поведінці* спостерігається досить часто, адже саме тут ми маємо справу з насильством. Приборкувачі й приборкувачки можуть «підмести» насильство кудись під килим, зробити його менш помітним, але це аж ніяк не усуває суперечності, що лежать в основі конфлікту;
- *зосередження лише на суперечностях* може призвести до посилення ненависті й насильства, якщо підхід до суперечностей є насильницьким.

Трансформація конфлікту має вестися з усіх трьох точок. Повинна відбутися зміна щодо трикутника **Конфлікт = Співчуття і зміна ставлення + Ненасильство та зміна поведінки + Творчі підходи й подолання суперечностей**.

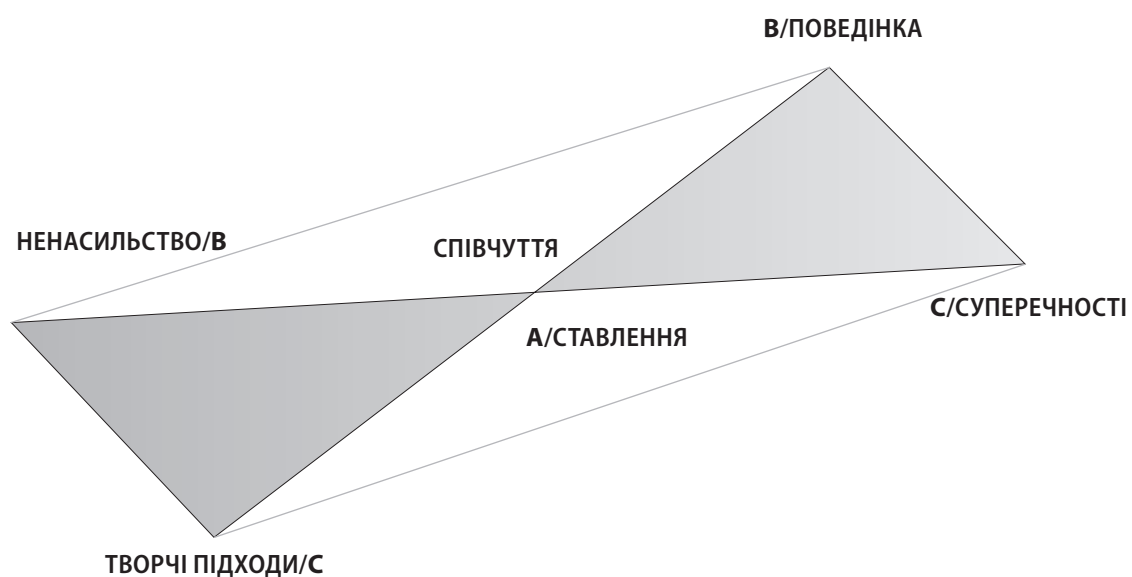


Рисунок. Трансформація конфлікту

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям ознайомитися зі **стадіями розвитку конфлікту** (демонструє відповідний слайд презентації або фліпчарт з попередньо записаними етапами).

Яку ситуацію ми можемо назвати конфліктом? На це запитання відповідає так звана теорема Томаса: «якщо ситуації визначаються як реальні, вони реальні за своїми наслідками, тобто конфлікт стає реальністю тоді, коли він переживається як конфлікт хоча б однією зі сторін».

Стадії розвитку конфлікту

- I. Передконфліктна ситуація (передумови, приховані конфлікти, непорозуміння).
- II. Інцидент (привід, перша сутичка).
- III. Ескалація конфлікту (загострення стосунків, протидія).
- IV. Кульмінація (максимум протистояння, вибух).
- V. Згасання, завершення конфлікту (втрата інтересу до протистояння, вирішення ситуації, досягнення домовленостей, порозуміння).
- VI. Постконфліктна ситуація (наслідки).

Формула конфлікту:

конфліктна ситуація (накопичені протиріччя) + **привід** (інцидент) +
«остання крапля» = конфлікт

1.4.3. Причини конфліктів

Мета: сформувати розуміння основних причин, які можуть бути джерелами конфліктів.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, перегляд відео, робота в 5-ти групах, колективне обговорення, презентація.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, фліпчарт, маркери, аркуші А-4, презентація.

Тренер/тренерка пропонує до перегляду м/ф «Фігури та форми»¹⁹.

Питання для обговорення

- Про що даний мультфільм?
- Які причини конфлікту?
- Для чого потрібно знати причини конфлікту?

До уваги тренера/тренерки!

Важливо наголосити!

Для чого потрібно знати причини конфлікту? Для творчого підходу, для пошуку варіантів трансформації та розв'язання конфлікту.

Актуальною причиною конфліктів є брак інформації. Треба розуміти, що інформація ніколи не буває нейтральною.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Для того, щоб розв'язати конфлікт, перш за все, необхідно визначити його сутність, тобто відповісти на запитання: якими є тип і причина конфлікту?

Що ж можна назвати серед причин конфліктів?

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям ознайомитися з основними причинами конфліктів.

Робота в малих групах. Колективне обговорення

Тренер/тренерка об'єднує учасників та учасниць у 5 груп (відповідно до причин конфліктів «Джерела конфліктів»).

Завдання для груп:

- опрацювати інформацію «Джерела конфліктів»;
- скласти за власним досвідом конфліктну ситуацію відповідно до джерел конфліктів (акцент на ситуаціях, пов'язаних із учнями/ученицями та працівниками/працівницями закладів освіти, а також конфліктами, зумовленими подіями в період воєнного стану). Описати конфліктну ситуацію на аркуші А-4.

¹⁹ URL: https://www.youtube.com/watch?v=tMpkcpTSN_s

ДЖЕРЕЛА КОНФЛІКТІВ

(причини виникнення конфліктів)

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

1. **Інформаційний чинник** – це інформація, яка прийнятна для однієї сторони та неприйнятна для іншої. Такою інформацією може виступати неповна або неточна інформація, надана однією зі сторін. До цього фактору автор відносить небажане оприлюднення та недооцінення фактів і їхнього значення при вирішенні спірних проблем, а також такі явища, як мимовільна дезінформація, чутки тощо.
2. **Структурний фактор** – це формальні та неформальні характеристики групи. Вони виражаються в специфіці законної влади та законодавства, статусі, правах чоловіків і жінок, їхньому віці, ролі традицій, у системі підзвітності та передачі інформації, різних соціальних нормах тощо.
3. **Ціннісний чинник** – це ті принципи, які проголошуються або відкидаються, яких дотримуються або якими нехтують, про які забувають або навіть які навмисно порушують. Це ті принципи, яких, імовірно, дотримуватимуться всі члени групи, тому цінності вносять у соціальну групу почуття порядку та мету існування. Вони розрізняються за формою (цензура, санкції) та 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 та 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 з його 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 взаємин;
 - внесок сторін у відносини та ін.

5. **Поведінковий фактор** – це стратегія поведінки в конфліктній ситуації: уникнення, пристосування, конкуренція, компроміс, співпраця (за К. Томасом).

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

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

Джерела конфліктів	Стратегії
Інформація - Відсутність (несвоєчасність) інформації. - Недостовірна інформація. - Різниця в інтерпретації (тлумаченні) інформації.	- Домовтесь про процес збору усієї інформації. - Домовтесь про те, яка інформація є важливою.
Інтереси та очікування Несумісність, суперечність цілей та потреб.	- Концентруйтеся на інтересах, а не на позиціях. - Досліджуйте та розвивайте можливості (варіанти вирішення).
Взаємовідносини - Брак взаємодії. - Повторювана негативна поведінка. - Помилкове сприйняття, стереотипи. - Недовіра. - Історія конфлікту.	- Відпрацюйте правила. - Проясніть сприйняття, вдоскональте комунікації. - Домовтесь про процеси та процедури. - Допоможіть зрозуміти одне одного. - Думайте про майбутнє, робіть висновки з минулого.
Структурні конфлікти - Обмежені ресурси. - Розподіл влади, ієрархічна структура. - Часові обмеження.	- Долайте вплив та контроль. - Сформууйте справедливий, взаємо-прийнятий процес ухвалення рішень. - Чітко визначте/змінити ролі.
Цінності - Різні критерії оцінювання ідей (місій, перспектив). - Різні стилі життя, ідеологія, релігія.	- Пошук вищих (об'єднуючих) цінностей. - Дозвольте сторонам не погоджуватися (визнайте відмінності). - Формуйте взаємну лояльність.

До уваги тренера/тренерки!

Історії, підготовлені групами, будуть використані під час опрацювання питання «Інтереси/потреби» (робота в групах).

По завершенні роботи в групах представники/представниці від кожної з них презентують записані ситуації. Тренер/тренерка організовує колективне обговорення та звертає увагу, що ці ситуації групи опрацьовуватимуть у наступних вправах.

1.4.4. Підходи до вирішення конфліктів. Деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфліктів. Трикутник вирішення конфліктів.

Вправа «Девіз»

Мета: інформувати/активізувати та розширити знання учасників/учасниць про різні стилі вирішення конфліктів та наслідки їхнього застосування.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, колективне обговорення, презентація.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, презентація.

Інформаційне повідомлення

Тренер/тренерка надає учасникам/учасницям інформацію про деструктивний та конструктивний шляхи вирішення конфліктів.

На допомогу тренеру/тренерці!

«...той, хто вміє впоратися з конфліктами шляхом їхнього визнання та регулювання, бере під свій контроль ритм історії...» (Р. Дарендорф)

Теорія конфлікту Ральфа Дарендорфа

Ральф Дарендорф (1929-2009) – німецький соціолог та політичний діяч, професор університетів Гамбурга, Тюбінгена, Констанца, з 1974 р. директор Лондонської школи економіки та політичних наук. Один із видатних представників теорії соціального конфлікту.

Люди часто сприймають конфлікти як перешкоди, небезпеку, деструктивність і біль. Тому здебільшого прагнуть уникати конфліктів.

Проте конфлікти слід розглядати з іншого боку: вони є важливим сигналом, що дещо (вже) не гаразд і має бути змінене; це шанс для розвитку та поліпшення взаємовідносин. Чи скористаються цим шансом, залежить від того, як підійти до конфлікту.

Деструктивне вирішення конфлікту

Часто розбіжності між людьми перетворюються на особистий конфлікт. Різні точки зору на певні проблеми перетворюються на дорікання іншим про їхній характер, наміри та мотиви. Замість того, щоб розглянути спільне непорозуміння чи незгоду, проблемою вважають іншу людину.

У такому варіанті часто сварка/конфлікт/ситуація заходить у глухий кут, із якого сторони конфлікту самі не можуть вийти.

Конструктивне вирішення конфлікту

Конструктивно вирішувати конфлікти означає шукати рішення проблеми, не впливаючи на особистість опонента. Всі учасники/учасниці конфлікту спільно беруть на себе відповідальність за проблему і пліч-о-пліч шукають рішення.

Якщо говорити про аспекти особистісної поведінки в конфліктній ситуації, то конструктивне розв'язання конфліктів залежить щонайменше від чотирьох чинників:

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

Далі тренер/тренерка ознайомлює учасників/учасниць із **«Трикутником вирішення конфліктів»** та розглядає з ними відмінності підходів до вирішення конфліктів.

На допомогу тренеру/тренерці!

Інформаційне повідомлення

У сучасній конфліктології можна виокремити три поширеніші теорії конфліктів²⁰, які, відповідно, покладені в основу трьох підходів до роботи з конфліктними ситуаціями.

Перший підхід базується на теорії влади/сили (у нашому контексті – адміністративного ресурсу), в якому ухвалення рішень здійснюється тими структурами та організаціями, які мають владні повноваження для втручання та прийняття рішень.

Другий підхід базується на теорії прав (закону, норм, традицій). У центрі уваги цього підходу – способи реалізації прав усіх учасників/учасниць протистояння завдяки використанню правових механізмів та інституцій.

Третій підхід, «гарвардський» або «медіаційний», базується на концепції можливості взаємовигідної реалізації інтересів/потреб учасників/учасниць конфлікту.

Після інформаційного повідомлення тренер/тренерка запрошує учасників/учасниць до колективного обговорення.

Рекомендовані питання для обговорення

- На підставі якого підходу, на вашу думку, найчастіше вирішуються конфлікти між:
 - людьми/громадянами;
 - співробітниками/співробітницями;
 - керівником/керівницею та підлеглими;
 - учасниками/учасницями освітнього процесу в закладах освіти;
 - жителями та владою міста, села, громади?
- Який підхід, на вашу думку, є найбільш прийнятним для вирішення конфліктів?

²⁰ Див.: Буш Р. А. Б. Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту : пер. с англ. / Буш Р. А. Б., Фолджер Джозеф П. – Киев : Захарченко В. А., 2007. – С. 47

До уваги тренера/тренерки!

Після обговорення поінформуйте учасників/учасниць, що в перше десятиліття ХХІ століття набув поширення та популярності ще один, **четвертий, «трансформаційний» підхід**, концепція якого базується на сполученні відновної²¹ та трансформаційної філософії в роботі з конфліктами, та, відповідно, концентрується на відновленні зруйнованих конфліктом відносин, а також на побудові нових форм/способів взаємодії задля зниження напруги та/або насильства та примноження справедливості.

Стилі вирішення конфліктів. Вправа «Девіз»

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

На допомогу тренеру/тренерці

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

Існує **п'ять основних стилів вирішення конфлікту**. Вони описані та широко використовуються в програмах психології та конфліктології. Вони ґрунтуються на системі, яку називають «Методом Томаса-Кілмена» (метод розроблено Кеннетом У. Томасом і Ральфом Х. Кілменом у 1972 р.).

Для елементарних конфліктів завжди варто визначити п'ять можливих варіантів їхнього завершення, які стануть відправними точками для осмислення конфліктів, вироблення стратегії та конкретних дій. Розглянемо їх.

- [1] Перемога однієї сторони: одна сторона домінує, інша втрачає.
- [2] Перемога іншої сторони: домінує інша сторона.
- [3] Відхід: обидві сторони відмовляються від своїх цілей (на певний час).
- [4] Компроміс: обидві сторони від чогось відмовляються, а щось здобувають.
- [5] Трансценденція (співпраця): ситуація визначається по-новому; обидві сторони здобувають більше, ніж втрачають.

П'ять стилів розв'язання конфлікту

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

²¹ Зер Г. Зміна об'єктива: новий погляд на злочин та правосуддя / Говард Зер ; пер. з англ. М. Яковлева. – Київ: Пульсари, 2004. – 224 с.

Співпраця: орієнтація на якнайповніше задоволення інтересів усіх учасників/учасниць конфліктної ситуації. Інтереси іншої сторони визнаються частиною проблеми. Суперечності відверто обговорюються, спільно з іншою стороною наполегливо шукається шлях розв'язання спірної проблеми. Виявляються приховані інтереси, вишуковуються резерви та ресурси для їхнього задоволення.

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

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

Компроміс: пошуки балансу взаємних поступок і надбань. Прагнучи порозумітися, сторони погоджуються на часткове задоволення своїх потреб, щоб зберегти стосунки та отримати принаймні щось. При цьому підкреслюється спільність інтересів. Іноді компроміс є останньою можливістю ухвалити певне рішення.

Вправа «Девіз».

Індивідуальна робота

Після інформаційного повідомлення тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям проаналізувати переваги та недоліки кожного зі стилів вирішення конфлікту.

Завдання: з'єднайте назву стилю розв'язання конфлікту з його девізом.

«Ніхто не виграє в конфлікті, тому я залишу його»	Співпраця
«Щоб я виграв/виграла, тобі потрібно програти»	Пристосування
«Щоб кожен/кожна із нас щось виграв/виграла, кожен/кожна повинен/кожна щось програти»	Ухиляння
«Щоб я виграв/виграла, необхідно щоб і ти виграв/виграла»	Конкуренція
«Щоб ти виграв/виграла, я повинен/повинна програти»	Компроміс

До уваги тренера/тренерки!

Правильні відповіді:

- «Ніхто не виграє в конфлікті, тому я залишу його» – *Ухиляння*.
- «Щоб ти виграв/виграла, я повинен/повинна програти» – *Пристосування*.
- «Щоб я виграв/виграла, необхідно щоб і ти виграв/виграла» – *Співпраця/Співробітництво*.
- «Щоб кожен/кожна із нас щось виграв/виграла, кожен/кожна повинен/повинна щось програти» – *Компроміс*.
- «Щоб я виграв/виграла, тобі потрібно програти» – *Конкуренція*.

Після того, як кожен/кожна учасник/учасниця виконає це завдання індивідуально, тренер/тренерка презентує слайд із правильними відповідями та обговорює основні характеристики кожного зі стилів виходу з конфлікту.

Питання для обговорення

- Який, на вашу думку, найпоширеніший стиль виходу з конфліктів? Чому?
- Який стиль враховує інтереси обох сторін?
- Чому при вирішенні конфліктів мирним шляхом важливо враховувати інтереси обох сторін?

1.4.5. Практикум «Стили вирішення конфліктів»

Мета: закріпити знання учасників/учасниць про різні стилі вирішення конфліктів та наслідки їхнього застосування.

Методи роботи: рольова гра (або робота в групах), колективне обговорення, презентація.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація; аркуші з описами конфліктних ситуацій із вправ «Причини конфліктів» і «Позиції та інтереси» (для варіанту 1) або роздруковка ролей для вправи-гри «На базарі» (для варіанту 2).

Варіант 1. Практична вправа «Стили вирішення конфліктів»

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у 5 груп та розподіляє між ними практичні ситуації, опрацьовані у вправах «Причини конфліктів» і «Позиції та інтереси».

Завдання для груп: проаналізуйте конфліктну ситуацію з огляду на згадані п'ять стилів вирішення. Чи можете ви запропонувати більше одного способу співпраці/співробітництва?

По завершенні групової роботи представники/представниці від груп презентують напрацьовані варіанти вирішення конфліктних ситуацій. Тренер/тренерка організовує колективне обговорення.

Варіант 2. Вправа «На базарі»

Матеріали та обладнання: роздруковка ролей.

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у групи по 3 особи, визначаючи кожному ігровий номер (або роздає учасникам/учасницям роздруковки ролей та просить їх поки що не оголошувати іншим. Після цього згуртовує учасників/учасниць у три групи за номерами, визначеними ролями).

Кожній групі з відповідними номерами даються інструкції таким чином, щоб інші учасники їх не чули.

Група № 1. Продавець. Ви продавець апельсинів. У вас 15 штук. Вам необхідно їх продати та виручити за товар 15 доларів.

Група № 2. Покупець 1. Представник фармацевтичної компанії. Вам потрібна цедра апельсина для виготовлення нових ліків для дітей. У вас є 10 доларів. Вам необхідно придбати 15 апельсинів, щоб зробити пробну партію ліків.

Група № 3. Покупець 2. Представник кондитерської компанії. Вам потрібна м'якоть апельсина, щоб спекти пиріг для вихованців дитячого будинку. У вас є 10 доларів. Вам необхідно придбати 15 апельсинів.

Після отримання інструкцій учасники/учасниці повертаються до своїх «трійок» та виконують завдання впродовж 5 хв.

Питання для рефлексії для кожної рольової групи

- Чи вдалося вам виконати отримані інструкції? Якщо ні, то чому? Якщо так, то що допомогло?
- Які стратегії (стили вирішення конфлікту) для досягнення своєї мети ви застосовували?
- Що наступного разу ви б зробили по-іншому?

Узагальнення тренера/тренерки. Ключ до успіху – переключити дискусію від позицій до потреб та інтересів, застосовувати творчий підхід та співпрацю для вирішення конфлікту.

До уваги тренера/тренерки!

Запропонуйте учасникам/учасницям у вільний час виконати тест К. Томаса з метою визначення, до якого типу вирішення конфліктів вони схильні.

1.4.6. Етапи вирішення конфліктів

Мета: ознайомити учасників/учасниць з етапами вирішення конфліктів.

Методи роботи: колективне обговорення, робота в групах, інформаційне повідомлення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація, фліпчарт, маркери (для очного тренінгу).

До уваги тренера/тренерки!

Для очного тренінгу бажано написати етапи вирішення конфлікту на аркуші фліпчарту та розмістити його на стіні, щоб учасники/учасниці мали можливість бачити інформацію впродовж усього тренінгу.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки²²

Етапи вирішення конфлікту

- 1-й етап.** Збір інформації.
- 2-й етап.** Визнання наявності конфлікту.
- 3-й етап.** Визначення позицій, інтересів та потреб.
- 4-й етап.** Оцінка та вибір оптимального варіанта. Творчість.
- 5-й етап.** Визнання рішення сторонами.
- 6-й етап.** Рукоштовування.

Розглянемо детальніше перші чотири етапи.

1-й етап. Збір інформації

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

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям згадати переглянутий раніше мультфільм «*Фігури та форми*»²³ та обміркувати запитання **«У чому полягає важлива роль посередника/посередниці у вирішенні конфлікту на першому етапі?»**

Вислуховує та узагальнює думки учасників/учасниць. Тренер/тренерка робить висновок, що завдання посередника/посередниці – вислухати розповідь обох сторін і залишатися неупередженим/неупередженою. Адже, як ми бачимо, «у кожного правда своя». Кожен/кожна сприймає дану інформацію по-різному.

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

Інформацією називаються ті відомості, які передаються від джерела до приймача і в певний спосіб фіксуються останнім. Людина досить вибірково сприймає різноманітну інформацію про навколишній світ.

До уваги тренера/тренерки!

Важливо звернути увагу учасників/учасниць на те, що **роль потужного фільтра**, який відсіває незначну інформацію та деталізує суб'єктивно важливі відомості, **виконують цінності, мотиви та цілі**.

Вивчення *сторін конфлікту* включає збір та оцінку інформації з таких питань:

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

²² Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник]/К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. URL: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myr>

²³ URL: https://www.youtube.com/watch?v=tMpkcpTSN_s

До уваги тренера/тренерки!

Важливо розуміти, що в будь-якій складній та заплутаній конфліктній ситуації зазвичай циркулює надзвичайно багато перекрученої, випадкової, а часом і свідомо помилкової інформації, з'являється безліч різноманітних чуток і вкрай бракує достовірної інформації.

Тому необхідно приділяти пильну увагу збору інформації з різних джерел та дотримуватися об'єктивного підходу при її опрацюванні.

Скільки людей – стільки думок!

Щоб інформація була достовірнішою, важливою умовою є уточнення у людини: «Чи правильно я вас розумію?»

2-й етап. Визнання наявності конфлікту

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

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

Для визнання конфлікту всіма сторонами необхідні наступні передумови:

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

3-й етап. Визначення позицій, інтересів і потреб

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

До уваги тренера/тренерки!

Нагадайте учасникам/учасницям про теорію А. Маслоу («Піраміда потреб»), відповідно до якої він визначає п'ять основних ступенів (або груп) ієрархії людських потреб. Вони розміщені за принципом «важливості», починаючи з нижнього рівня (біогенні потреби) до верхнього рівня (психогенні потреби). Основні потреби дозволяють пояснити, чому деякі конфлікти стають настільки складними, тривалими, фундаментальними та «важковиліковними».

Якщо сторони в процесі вирішення конфлікту зрозуміють спільні інтереси та потреби, для них буде можливим знайти рішення, яке становить загальний інтерес.

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

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

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



Рисунок. «Айсберг» конфлікту

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

Не «крадіть» конфлікт! Дайте можливість сторонам конфлікту виявити творчий підхід і **особисто** запропонувати якомога більше варіантів його вирішення та обрати взаємоприйнятний.

До уваги тренера/тренерки!

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

1.4.7. Вправа «Айсберг»

Мета: сформувати розуміння різниці між позиціями та інтересами в конфлікті, а також усвідомлення важливості виявлення та врахування інтересів сторін для конструктивного розв'язання конфліктів.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, перегляд відео, робота в 4-х групах (сесійних залах), колективне обговорення, презентація.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук.

Тренер/тренерка малює на аркуші фліпчарту айсберг та пропонує учасникам/учасницям уявити себе в ролі дослідників/дослідниць, на шляху яких виникла перешкода (айсберг).

Дослідники/дослідниці мають вирішити, як подолати перешкоду.

Учасники/учасниці під час «мозкового штурму» пропонують свої варіанти, тренер/тренерка записує/зображує символічно на фліпчарті запропоновані варіанти.

До уваги тренера/тренерки!

На початку вправи важливо наголосити, що варіанти можуть бути різними та навіть фантастичними.

Після збору можливих варіантів подолання перешкоди організуйте колективне обговорення.

Пропоновані питання для колективного обговорення

- Що символізував айсберг?
- Що символізували ваші варіанти відповідей?
- Які ризики та/або переваги в запропонованих варіантах-шляхах подолання перешкоди?

Практикум «Позиції та інтереси: розуміємо та виявляємо»

Мета: закріпити знання та розвинути уміння виявляти та враховувати інтереси сторін для конструктивного вирішення конфліктів.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, робота в 5-ти групах, колективне обговорення, презентація.

Обладнання та необхідні матеріали: проектор, ноутбук, аркуші А-4 з описом ситуації із попередньої вправи.

Група разом із тренером/тренеркою опрацьовує тему «Позиції та інтереси» на прикладі з апельсином²⁴.

Опис історії. 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 хоче спекти з неї торт.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

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 ухвалювати головне рішення.

До уваги тренера/тренерки!

Наголосіть на тому, що ключ до успіху – переключити дискусію від позицій сторін до їхніх потреб та інтересів. Запитати себе або інших: «ЧОМУ саме так? Для чого? З яких причин?» та «Що вони хочуть?»

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у 5 груп.

²⁴ Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах/Пер. с нем. Н. В. Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004, 176 с. – [Електронний ресурс]. – URL: <http://www.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediaciya.pdf>

Завдання для груп: використовуючи інформацію «Позиції та інтереси», проаналізувати запропоновану конфліктну ситуацію, модель якої група розробила під час вивчення теми «Причини конфлікту», щодо позицій та інтересів/потреб і запропонувати варіант вирішення за принципом «виграш – виграш», спираючись на відновний підхід.

Після виконання учасниками/учасницями завдання групи презентують свої напрацювання. Тренер/тренерка організовує колективне обговорення підготовлених варіантів розв'язання конфліктних ситуацій.

Вправа «Позиції/інтереси»

Інструкція

- Розібрати запропоновану конфліктну ситуацію, яка була розроблена групою під час етапу «Причини конфлікту» на позиції та інтереси/потреби.
- Запропонувати варіанти вирішення ситуації.
- Виокремити вирішення ситуації за принципом «виграш-виграш»

Сторони	Позиція	Інтерес/Потреба
Сторона А		
Сторона Б		

Можливі рішення:

1.4.8. Картографія конфліктів. Колективна практика картографування конфліктної ситуації в закладі освіти

Мета: ознайомити з підходами до розробки картографії конфліктної ситуації.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проектор, ноутбук, презентація.

Тренер/тренерка інформує учасників і учасниць про метод картографії конфліктів та пропонує колективно опрацювати матеріал.

Картографія конфліктів

Що це? Візуальний прийом, що відбиває стосунки між сторонами під час конфлікту.

Мета:

- краще зрозуміти ситуацію;
- наочно побачити стосунки між сторонами;
- з'ясувати, як розподілена влада;
- перевірити баланс діяльності чи контактів;
- побачити, де знаходяться реальні чи потенційні союзники;
- визначити можливість втручання чи діяльності;
- оцінити те, що вже було зроблено.

Коли застосовувати:

- на початку процесу разом з іншими методами аналізу;
- під час конфлікту – щоб визначити можливі моменти для початку втручання чи для допомоги в розробці стратегії розв'язання.

Як користуватися:

1. Вирішіть, що ви хочете нанести на карту, в який момент і з якої точки зору. Визначте конкретний момент в перебігу ситуації. Якщо ви намагаєтесь скласти карту цілої історії регіонального політичного конфлікту, вам доведеться витратити чимало часу, а карта виявиться настільки великою та складною, що нею практично неможливо буде користуватися на практиці. Іноді корисним є складання кількох карт для однієї ситуації, з різних точок зору. Таким чином з'являється можливість охарактеризувати, як оцінюють ситуацію власне учасники/учасниці. Адже спроби врахувати інтереси всіх зацікавлених в конфлікті є початком його розв'язання. Непоганим тренуванням стане опис стосунків сторін із подальшим зіставленням із їхніми особистими думками.

Картографія є динамічною – вона відображає конкретний момент у ситуації, що змінюється і вказує шлях до дії. Цей тип аналізу відкриває нові можливості. Що можна зробити? Хто може зробити це найкраще? Який момент є найліпшим? Яке підґрунтя має бути закладене, які структури створені? Під час роботи над картою конфлікту треба повсякчас ставити собі ці запитання.

2. Окрім «об'єктивних» аспектів корисно картографувати проблеми, які виникають між сторонами конфлікту. Наприклад, чому конфлікт триває? Що йому передувало? Ці проблеми можна розмістити у прямокутнику, або винайти інший спосіб їхнього відображення.

Що далі?

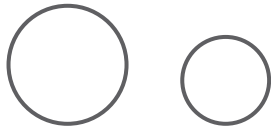
- Розгляньте реальні варіанти дій. Що конкретно ви можете зробити?
- Визначте, в яких місцях комунікація послаблена чи взагалі відсутня.
- Стосунки між якими учасниками/учасницями необхідно налагодити? Хто це може зробити? Яким чином? Яка потрібна підготовка?

Поради

Обов'язково вкажіть, з якої точки зору ви розглядаєте конфлікт. Де на карті розташовуєтеся ви самі? Можливо, не всі сторони бачать вашу нейтральність. Обмежуйте інформацію.

Якщо ви розглядаєте довготривалі стратегії, розгляньте відсутність зв'язків між учасниками/учасницями. Конфлікти в громаді часто виникають через те, що деякі її члени обмежені в комунікації з іншими.

Ключ



Кола позначають учасників/учасниць ситуації.
Відносний їхній розмір відповідає впливу в конкретній ситуації.



Пряма лінія позначає доволі близькі стосунки.



Подвійна лінія позначає учасників/учасниць.



Пунктир – неформальні чи неміцні стосунки.



Домінуючий напрям впливу чи діяльності.



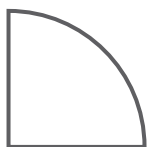
Ламана лінія вказує на розбіжності, конфлікт.



Подвійна лінія на головній позначає перервані стосунки.

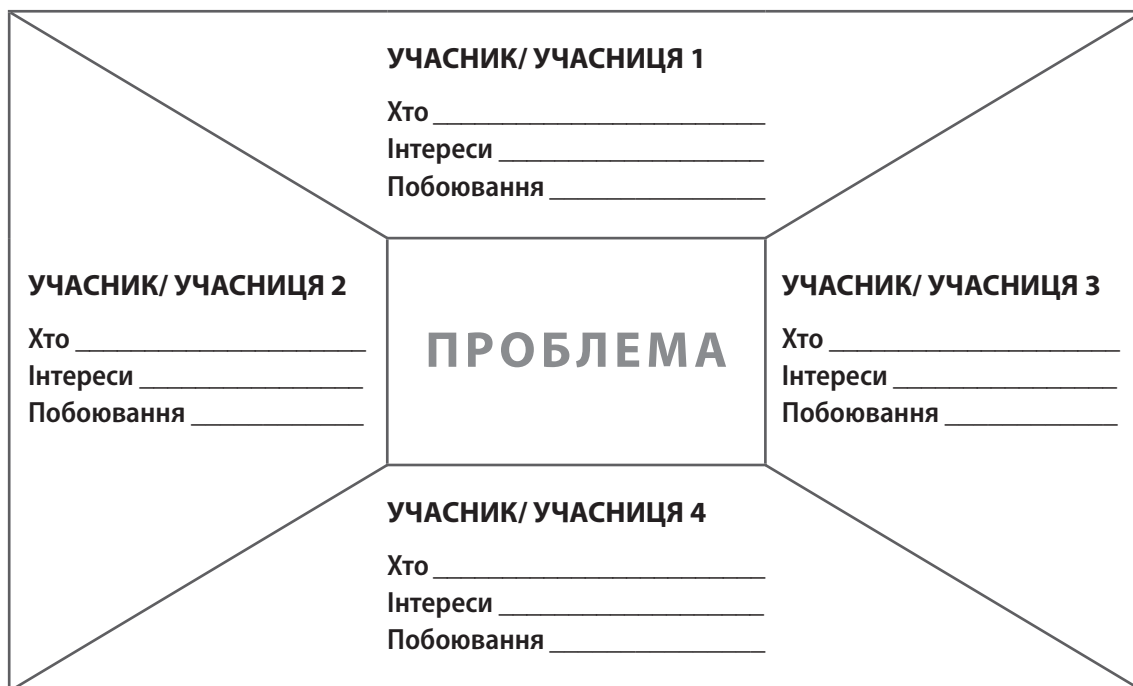


Прямокутники позначають питання, тему чи предмет.



Таким чином позначаються зовнішні сторони, які мають вплив, але не беруть безпосередньої участі в ситуації.

Варіант 2.



Алгоритм роботи з картою конфлікту (варіант 2)

1. Проблема, яка є ключовою, визначається в найзагальнішому вигляді.
2. Мають бути позначені всі учасники/учасниці (сторони) конфлікту, зокрема й неявні – в поданій графічній схемі їх чотири, але може бути два, три або більше чотирьох.
3. Визначаються потреби та побоювання всіх учасників/учасниць і вписуються до карти конфлікту.
4. Виявляються та підкреслюються на мапі загальні потреби та побоювання для тих чи інших учасників/учасниць (а також загальні для всіх).
5. На підставі попередньої роботи проблема чітко формулюється та вписується до мапи конфлікту.
6. Розробляється та вписується до шаблону якомога більша кількість варіантів рішень (методом «мозкового штурму»).
7. Варіанти ранжуються відповідно до обраних критеріїв, основним із яких є взаємне прийняття потреб і побоювань учасників/учасниць (сторін);
8. Розробляється та фіксується в бланку план дій щодо одного-двох обраних рішень.

Після опрацювання інформаційного матеріалу тренер/тренерка разом із групою розробляють картографію конфліктів (за двома варіантами) на прикладі ситуації «Клей» (ситуація 1).

Потім згуртовує учасників/учасниць у 3 групи та пропонує зробити картографію конфлікту до ситуацій 2-4.

Колективне обговорення результатів.

Ситуації до вправи «Картографія конфлікту»

Ситуація 1

Хлопчик у перший день навчання вимастив клеєм новий піджачок своїй сусідці за партою. Батьки дівчинки вимагають фінансового відшкодування за зіпсований піджак, а батьки хлопчика вважають, що це не вартує великих грошей і непорозуміння.

Ситуація 2

Батько Миколи Б. має претензії до нової вчительки математики Віри Петрівни щодо необ'єктивного, на його думку, ставлення педагогині до дитини. Він звинувачує вчительку в упередженому ставленні до свого сина. Виходячи зі слів хлопця, Віра Петрівна ставиться прихильно до дівчат і подає їх Миколі за приклад. Така ситуація позначається на оцінках з предмету і не сприяє зацікавленості учнем щодо математики. Батько при цьому рідко відвідує школу, більше питаннями навчання хлопця опікується мати.

Ситуація 3

До 9-го класу в листопаді прийшов учень, який з мамою переїхав з Луганської області. Він одразу почав демонструвати зухвалу поведінку, конфліктував не лише з учнями/ученицями в класі, але й з учителем – не виконував жодних доручень останнього. Хлопець порушував дисципліну на уроках, не робив домашніх завдань, на всі зауваження класного керівника реагував підвищеним голосом та негативними висловлюваннями.

Ситуація 4

Між учнем 10-го та 11-го класу виникло непорозуміння. Молодший учень стояв з товаришами в коридорі, коли до нього підійшов випускник і з усієї сил вдарив лобом в обличчя. Від сильного удару в десятикласника з'явилася рана. Випускник злякався та завів його до медсестри. Там йому надали допомогу та наклали шви. А вже наступного дня мати хлопчика прийшла до школи з претензіями та вимогами. Були викликані батьки 11-класника.

1.4.9. Практикум «Вирішуємо конфлікт»

Мета: закріпити отримані знання, а також розвинути уміння збирати й аналізувати інформацію за допомогою картографії для трансформації та розв'язання конфлікту за принципом «перемога-перемога».

Методи роботи: інформаційне повідомлення, робота в 5-ти групах/сесійних залах, практикум, презентація, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація; роздаткові матеріали «Джерела конфліктів», «Позиції та інтереси», «Стилі вирішення конфліктів», «Картографія конфліктів»; фліпчартні аркуші, маркери.

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у 5 груп.

Завдання для груп: опрацювати запропоновану конфліктну ситуацію згідно з етапами вирішення конфлікту (за схемою: визначення сторін – визначення позицій, інтересів та потреб – оцінка та вибір оптимального варіанта – творчість).

Для ефективної роботи групам пропонується використовувати роздаткові матеріали з попередніх вправ, а саме: скласти картографію конфліктної ситуації, розібрати її за

допомогою таблиці «Позиції та інтереси». Використовуючи роздаткові матеріали «Джерела конфліктів», «Стилі вирішення конфліктів», описати можливі стратегії її вирішення, а також поміркувати про варіанти трансформації конфліктної ситуації з використанням стратегії співпраці та принципу «перемога-перемога».

Вправа «Вирішення конфлікту»

Завдання

- Необхідно розв'язати запропоновану ситуацію згідно з етапами вирішення конфлікту (за схемою: визначення сторін – визначення позицій, інтересів та потреб – оцінка та вибір оптимального варіанта, творчість).
- Скласти картографію конфлікту.
- Презентувати можливі варіанти вирішення конфлікту, визначити серед них ті, що реалізують принцип «перемога-перемога» (співпраця).

Ситуації до вправи «Вирішення конфлікту»

Ситуація 1.

Випускниця будівельного коледжу влаштовується на роботу в будівельну компанію. Там працює ще одна жінка й одинадцять чоловіків. Одного разу дівчина приходить на роботу та бачить, що на стіні в загальній кімнаті, де всі обідають, висять два плакати з оголеними жінками. Плакати здаються їй принизливими, вона вважає, що їх треба зняти. За обідом вона говорить лише про це й просить тих, хто повісив плакати, зняти їх. Чоловіки лише сміються й кажуть, що вона занадто ображається. Після роботи дівчина разом із колегою знімають плакати. А наступного дня, прийшовши на роботу, бачать, що плакати знову висять на стіні.

Ситуація 2.

Дві покоївки-мусульманки у великому готелі ходять на роботу в спеціальному покривалі на голову. Одного дня директор готелю каже, що цю практику потрібно припинити, бо таке вбрання не годиться для готельної форми. Якщо вони не припинять носити головні убори, то втратять роботу. Покоївкам складно це робити, тому що таке вбрання є важливою частиною їхньої етнічної та релігійної ідентичності.

Ситуація 3.

Марину, якій 15 років, запросили на день повноліття до двоюрідної сестри, яку вона дуже любить. Батьки Марини теж хочуть піти на свято. Вони наполягають, щоб Марина вдяглася за їхніми вимогами, що їй зовсім не до вподоби. Також вони кажуть, що Марині потрібно витягти пірсингові прикраси з носа та з язика, а якщо вона цього не зробить, то залишиться вдома. Для Марини дуже важливо потрапити на свято. Якщо вона не піде, двоюрідна сестра вкрай засмутиться.

Ситуація 4.

Родина переселенців оселилася в невеликому селищі та відкрила маленьку крамницю. Їхні діти, дівчатка-близнюки 15 років, пішли до місцевої школи. За тиждень батько приходить на роботу й бачить, що вікно крамнички розбите, а на стіні написано фарбою «Сепаратисти, їдьте додому!» Того ж дня близнюки в школі дізнаються, що це зробили двоє їхніх однокласників. Наступного дня випадок повторюється.

Ситуація 5.

Максим, 13 років, щойно пішов до іншої школи й швидко знайшов нових друзів. У попередній школі він був самотнім, його часто дражнили, тому він дуже радіє, що нарешті знайшов приятелів. Одного разу після школи Максим з двома друзями пішов до музичного магазину. Там друзі хлопця взяли по два компакт-диски та потай поклали собі до кишень. Максим застеріг товаришів, мовляв, диски потрібно повернути на полицю, поки їх не спіймали. А хлопці лише сміються у відповідь та – чи ж він не злякався?

По завершенні роботи представники/представниці від груп презентують напрацювання. Тренер/тренерка організовує колективне обговорення запропонованих варіантів вирішення конфліктної ситуації.

Рекомендовані запитання для обговорення

- Легко чи складно вам було працювати над вирішенням ситуації? Що допомагало, а що ускладнювало роботу?
- Чи відповідають запропоновані варіанти вирішення ситуації принципам відновного підходу? Чи враховані потреби та інтереси обох сторін конфлікту?
- Які варіанти рішення відповідають принципу «перемога-перемога» та стратегії співпраці? (Або: Якими могли би бути такі варіанти вирішення конфліктної ситуації?)

1.4.10. Конфлікти в закладах освіти. Наслідки конфліктів у закладах освіти.

Вправа «3D карта конфліктів у закладі освіти»

Мета: усвідомити локальні та глобальні наслідки високого рівня конфліктності в закладі освіти.

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

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук.

Тренер/тренерка запитує в учасників та учасниць: «Чим загрожує учням/ученицям конфліктна атмосфера в закладі освіти?»

Відповіді необхідно зафіксувати на листі фліпчарту.

До уваги тренера/тренерки!

Серед можливих відповідей може бути:

- високий рівень тривожності у дитини;
- напружена, конфліктна атмосфера в закладі;
- поширення булінгу;
- бійки, насильство, образи;
- пропуски занять без поважних причин;
- агресивна поведінка по відношенню до педагогів тощо.

Після «мозкового штурму» та обговорення тренер/тренерка надає учасникам та учасницям інформацію щодо карти шкільних конфліктів.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

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

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

Наприклад:

- **на рівні «учні/учениці»** – учні/учениці: учні/учениці початкових класів, середньої ланки, старшої ланки; однокласники; учні/учениці різних вікових категорій; різної статі тощо;
- **на рівні «учні/учениці – батьки або особи, які їх замінюють»**: учні/учениці та їхні батьки або особи, які їх замінюють; учні/учениці та батьки інших учнів/учениць (замість батьків або осіб, які їх замінюють, до конфлікту можуть бути залучені старші сестри, брати);
- **на рівні «учні/учениці – педагоги/педагогині»**: учні/учениці – педагоги/педагогині-предметники, учні/учениці – класні керівники/керівниці, учні/учениці – шкільний психолог/психологиня, учні/учениці – соціальний педагог/педагогиня тощо;
- **на різних рівнях**: конфлікт який розпочався і не вирішився на рівні «учень/учениця А. – учень/учениця Б.», переростає в конфлікт на рівні «учень/учениця А. – батьки учня/учениці Б.» і розвивається по спіралі: батьки учня/учениці Б. скаржаться класному керівникові/керівниці, який/яка, в свою чергу, викликає до закладу освіти батьків учня/учениці А. На цьому етапі конфлікт має рівні «учень/учениця А. – учень/учениця Б. – батьки учня/учениці А. – батьки учня/учениці Б. – класний керівник/керівниця». Класний керівник/керівниця вирішує конфлікт, але це рішення не влаштовує батьків учня/учениці А., і вони скаржаться адміністрації закладу освіти. На цьому етапі конфлікт має рівні «учень/учениця А. – учень/учениця Б. – батьки учня/учениці А. – батьки учня/учениці Б. – класний керівник/керівниця – адміністрація». Адміністрація закладу освіти сама намагається вирішити конфлікт, але це рішення не влаштовує обидві сторони. І на цьому етапі конфлікт виходить за межі закладу, адже будь-яка зі сторін конфлікту може поскаржитися до вищих інстанцій (державних установ), громадських організацій тощо.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям навести 1-2 приклади конфлікту/конфліктів, які можуть виникати на різних рівнях. Прокоментуйте приклади.

Тренер/тренерка пропонує для колективного обговорення запитання «Який стиль використовують педагоги/педагогині для вирішення конфліктних ситуацій в закладах освіти?»

До уваги тренера/тренерки!

Акцентуйте увагу на тому, що, на жаль, для вирішення конфліктних ситуацій в закладах освіти здебільшого використовують стиль уникання або каральний спосіб реагування на них. Традиційним способом вирішення конфліктів є пошук винних та їхнє обов'язкове покарання. При такому підході у винуватців формується почуття відповідальності не перед стороною конфлікту, а перед закладом освіти.

Практикум. Особливості конфліктів у закладах освіти. Вплив війни, дистанційного навчання на характер конфліктів в освітньому середовищі

Мета: сформувати розуміння особливостей конфліктів у закладах освіти, зумовлених, зокрема впливом війни/воєнного стану та дистанційного навчання, проаналізувати фактори впливу, а також можливі локальні та глобальні наслідки високого рівня конфліктності в закладі освіти.

Метод роботи: робота в групах, презентація, обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук.

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у 4 групи за попередньо обраною методикою та пояснює завдання.

Завдання для груп

- 1 група.** Які причини конфліктів у закладах освіти?
- 2 група.** Що заважає вирішенню конфліктів у закладах освіти?
- 3 група.** Які наявні внутрішні ресурси для вирішення конфліктів у закладах освіти?
- 4 група.** Які наявні зовнішні ресурси для вирішення конфліктів у закладах освіти?

* * * * *

На допомогу тренеру/тренерці!

Можливі варіанти напрацювань у групах за результатами практикуму «Особливості конфліктів у закладах освіти. Вплив війни та дистанційного навчання на характер конфліктів в освітньому середовищі»

Причини конфліктів, зокрема в умовах воєнного стану та/або дистанційного навчання

- Брак комунікації між учасниками/учасницями освітнього процесу.
- Відсутність навичок: говорити, слухати, аналізувати, толерантності, брати відповідальність.
- Розбіжність у поглядах, цілях, інтересах та цінностях.
- Нестійкий емоційний стан, виснаження.
- Низький рівень конфліктологічної компетентності.
- Знецінення авторитету вчителя/вчительки, учня/учениці, батьків.

Що заважає вирішенню конфліктів у закладах освіти

- Відсутність згуртованості в колективі.
- Емоційне/професійне вигорання.
- Стрес від війни, від дистанційного навчання.
- «Емоційні гойдалки».
- Відсутність живого спілкування.
- Незабезпеченість технічними засобами та Інтернетом.
- Стереотипність підходів до навчання.
- Низька компетентність педагогів/педагогинь та керівників/керівниць.
- Міграція.
- Небажання брати відповідальність.
- Незадоволеність потреб усіх учасників/учасниць освітнього процесу.
- Залежність від обставин.

Пошук ВНУТРІШНІХ ресурсів для вирішення конфліктів у закладах освіти в умовах війни та дистанційного навчання

Людські ресурси:

- практичний/практична психолог/психологиня, соціальний/соціальна педагог/педагогиня, керівник/керівниця;
- посередник/посередниця;
- медіатор/медіаторка
- служба порозуміння;
- досвід, уміння роботи в онлайн-просторі;
- уміння писати проекти з ГО.

Матеріальні ресурси:

- приміщення;
- укриття;
- забезпечення технічними засобами, Інтернет;
- наявність гаджетів у дітей та педагогів/педагогинь.

Інформаційно-методичні ресурси:

- буклети;
- спецкурс.

Часові ресурси:

- додатковий час;
- оптимальний графік.

Пошук ЗОВНІШНІХ ресурсів для вирішення конфліктів у закладах освіти в умовах війни і дистанційного навчання

- Залучення посередника/медіатора/посередниці/медіаторки.
- Ювенальна превенція.
- Шкільні офіцери поліції.
- Соціальні служби.
- ГО, що спеціалізуються на вирішенні конфліктів мирним шляхом та їхні інформаційні ресурси.
- Органи місцевого самоврядування.
- Правоохоронні органи.
- Волонтери/волонтерки.
- Релігійні громади (представники/представниці).
- Ветерани/ветеранки війни.
- Співпраця із закладами, які мають відповідні приміщення та досвід.
- Буклети та інша друкована продукція.
- Просвітницька кампанія в ЗМІ.
- Меценати/меценатки.
- Батьки.

* * * * *

По завершенні роботи в групах учасники та учасниці презентують свої результати. Тренер/тренерка організовує колективне обговорення.

До уваги тренера/тренерки!

Під час обговорення в групах тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям визначити вплив війни/воєнного стану, дистанційного навчання на характер конфліктів в освітньому середовищі, причини їхнього виникнення тощо.

Рекомендовані запитання для обговорення

- Чим можуть відрізнятися конфлікти в різних закладах освіти? Який вплив мають/можуть мати війна та/або дистанційне навчання на конфлікти в закладах освіти?
- Які можуть бути причини конфліктів у громаді, зокрема зумовлені війною та/або дистанційним навчанням?
- Що може завадити вирішенню конфліктів у громаді? Який вплив на це мають/можуть мати війна та/або дистанційне навчання?
- Які можуть бути внутрішні ресурси для вирішення конфліктів у громаді?
- Які можуть бути зовнішні ресурси для вирішення конфліктів у громаді?
- Чим загрожує конфліктна атмосфера учасникам/учасницям освітнього процесу та закладу/установі освіти загалом?
- Чому для закладів/установ освіти важливо попереджувати та своєчасно розв'язувати конфлікти?

II.2. МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЯ 2 «ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА ВІДНОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ»

ТЕМА 2.1. КОМУНІКАЦІЯ ЯК ПРОЦЕС

2.1.1. Комунікативні навички посередника/посередниці у вирішенні конфліктів. Відновна комунікація

Мета: ознайомити з поняттями комунікації та відновної комунікації, сформулювати розуміння їхньої ролі в розв'язанні конфлікту.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, інтерактивний діалог.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація.

Тренер/тренерка ознайомлює учасників/учасниць з інформацією про основні поняття комунікації.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки²⁵

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

Відновна комунікація – це вільний від маніпуляцій та тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації та прийняття відповідальності за пошук виходу з конфлікту. Відновна комунікація допомагає людині подивитися зусібіч на конфліктну подію (зокрема зрозуміти стан інших його учасників/учасниць), оцінити можливі наслідки, самій зробити усвідомлений вибір подальших дій.

У відновній комунікації основний акцент робиться на збереження конструктивних відносин між людьми. Відновна комунікація фокусується не лише на власному мовленні, але й, більшою мірою, на підтримці процесу спілкування та розуміння мовця/мовиці (за рахунок своєї позиції активного слухання, запитань, уточнень, «відображення» слів і станів іншої людини).

Завдання комунікації	Техніки комунікації
Створення та підтримка довірчого контакту.	Техніка активного слухання; техніка пасивного слухання; техніка «віддзеркалення».
Розуміння людини та допомога їй в розумінні особистої ситуації.	Формулювання запитань; техніка «перефразування»; техніка «резюмування».

²⁵ Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. URL: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru> стор. 19-20.

2.1.2. Активне слухання: поняття та особливості застосування

Мета: розвинути уміння/закріпити навички активного слухання.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, перегляд відеоматеріалів, презентація, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація; відео «Люди в білому», «Цвях у голові», «Шелдон та Емі про застосунки» (для варіанту 1); м/ф «Парасолька», Словник емоцій (для варіанту 2).

Варіант 1.

До уваги тренера/тренерки!

Залежно від особливостей комунікаційної взаємодії з групою або її долучення до процесу спілкування, які впливають на тривалість обговорення, можна скористатися в роботі лише двома відео (рекомендовано «Цвях у голові», «Шелдон та Емі про застосунки»).

Якщо часу вистає – використати запропоновані три відеоролики.

Тренер/тренерка запитує групу: «Як зазвичай ми сприймаємо інформацію?» та вислуховує відповіді. Відтак пропонує переглянути відео «Люди в білому»²⁶.

Завдання: в процесі перегляду відео порахуйте, скільки разів люди в білому передають одне одному м'яч.

Тренер/тренерка вмикає стоп-кадр, коли на екрані з'являється запитання про те, хто скільки нарахував передач м'яча людьми в білому?

Вислухавши відповіді учасників/учасниць, тренер/тренерка ставить додаткові запитання:

- хто помітив горилу;
- хто помітив зміну кольору завіси на задньому тлі?

Вислухавши відповіді, завершує показ відео та організовує обговорення.

До уваги тренера/тренерки!

Після обговорення тренер/тренерка підводить групу до висновку, що наша увага є вибірковою. Зазвичай ми зосереджуємося на деталях, які цікавлять нас. Ми помічаємо лише те, на що звертаємо увагу. Навіть коли ми щось бачимо та чуємо, але в нашій «картині світу» цього немає, то ми на нього й не зважаємо.

Тренер/тренерка пропонує переглянути відео «Цвях у голові»²⁷.

²⁶ URL: https://www.youtube.com/watch?v=IGQmdoK_ZfY

²⁷ URL: <https://www.youtube.com/watch?v=GiWwKsCmyQc>

Після перегляду організовує колективне обговорення.

Питання для обговорення

- Як відбувається спілкування?
- Як чоловік демонструє свою увагу під час слухання?
- Який спосіб спілкування використовує дівчина?

До уваги тренера/тренерки!

Після обговорення тренер/тренерка підводить групу до висновку, що кожен/кожна з нас сприймає інформацію по-різному, щось «додумує», доповнює, керуючись власним досвідом, відчуттями відповідно до свого сприйняття та поглядів на деякі речі.

Значні втрати та спотворення інформації завжди наявні в процесі взаємодії – це одна з типових причин виникнення конфліктів між людьми. Важливість розгляду спотворення інформації зумовлена тим, що її усунути легше, ніж інші чинники, котрі спричиняють конфлікт. Потенційною причиною конфліктів є втрати та спотворення інформації не лише в процесі спілкуванні опонентів, але й при сприйнятті людьми навколишнього світу.

Тобто ми вважаємо, ніби добре розуміємо, що саме має на увазі чи про що думає наш/наша співрозмовник/співрозмовниця, коли говорить ту чи іншу фразу. Але співрозмовник/співрозмовниця вкладає власний зміст і розуміння в сказане і він може суттєво відрізнятись від наших припущень. Правильно розуміти, що говорить/що хоче донести наш/наша співрозмовник/співрозмовниця, нам допоможе активне слухання.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям самостійно ознайомитися з інформацією про особливості активного слухання, організовує обговорення прочитаного.

Активне слухання

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

Рекомендуючи цю техніку, психологи/психологині керуються таким припущенням: якщо ви зумієте показати людині, що ви її справді слухаєте, розумієте і співчуваєте їй, то тим самим ви зводите ситуацію конфлікту до мінімуму. Крім того, у вас буде можливість скористатися тією інформацією, яку ви отримаєте в процесі розмови. Співрозмовнику/співрозмовниці важливо відчувати себе почутим і зрозумілим. Наприклад, коли ви слухаєте людину і розумієте, що вона говорить не те, що думає, можна поставити запитання або висловити занепокоєння про взаємне нерозуміння. Ключовий принцип у використанні техніки активного слухання – це чути та сприймати справжні почуття співрозмовника/співрозмовниці (**Табл.**).

Таблиця. Етапи активного слухання

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

Алгоритм використання техніки активного слухання

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

Потому тренер/тренерка пропонує переглянути відео «Шелдон та Емі про застосунки» (т/с «Теорія великого вибуху»²⁸).

Після перегляду організовує колективне обговорення відео.

²⁸ URL: <https://www.youtube.com/watch?v=gA9wCUw2rkW&t=32s>

Питання для обговорення

- Як відбувається спілкування?
- Як дівчина проявляє елементи активного слухання?
- Який спосіб спілкування використовує хлопець?

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям продовжити речення «Людина, яка вміє уважно слухати, завжди пам'ятає, що...» та записує їхні відповіді на фліпчарті:

в колонці «сприяє комунікації та довірі...» чи в колонці «заважає/перешкоджає комунікації та довірі...»

Варіант 2.

Варіант роботи з м/ф «Парасолька»²⁹.

Практикум «Почуй та зрозумій іншого».

Завдання: Подивитися мультфільм. Записати під час перегляду:

- 1) власні емоції та почуття від мультфільму;
- 2) емоції та почуття, які, на думку учасників/учасниць, були притаманні героям/героїням мультфільму.

Питання для обговорення

- Легко чи складно було інтерпретувати емоції та почуття героїв/героїнь мультфільму? Що сприяло, а що ускладнювало процес розуміння?
- На що потрібно звертати увагу/до чого бути уважним/уважною посереднику/посередниці в процесі комунікативної взаємодії зі стороною/сторонами конфлікту? Які знання є важливими?

До уваги тренера/тренерки!

Мотивуйте учасників/учасниць до висновку, що важливо бути уважними до деталей, керуватися фактами, а не припущеннями, аналізувати інформацію, збирати інформацію з декількох джерел, перевіряти джерела її надходження тощо.

2.1.3. Особливості формулювання запитань. Види запитань.

Вправа «Переформулюй запитання за принципами відновної комунікації»

Мета: розвинути уміння/закріпити навички формулювання ефективних запитань за принципами відновної комунікації.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, робота в 4-х групах/ сесійних залах, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація; аркуш з прикладами запитань для переформулювання; клубок ниток (якщо достатньо часу для проведення такого варіанту вправи).

²⁹ UMBRELLA | Oscar® Contender and Multi-Award Winning Animated Short Film URL: <https://www.youtube.com/watch?v=BI1FOkpFY2Q&t=206s>

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям методом «мозкового штурму» дати відповіді на наступні запитання.

- Для чого, з якою метою ми ставимо запитання?
- Якими мають бути запитання в процесі вирішення конфлікту чи під час процедури посередництва?

Усі отримані відповіді тренер/тренерка записує на фліпчарті та узагальнює відповіді.

Потім тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям самостійно ознайомитися з наступною інформацією.

Формулювання запитань

Види запитань	Приклади запитань
<i>Відкриті запитання:</i> вимагають розгорнутої відповіді чи пояснення.	Зазвичай починаються зі слів: «Як...?», «Хто...?», «Чому...?», «Яка ваша думка?», «Що б ви хотіли в результаті цього?» тощо. При цьому виникає невимушена атмосфера, але людині буває важче на них відповідати. Особливо складно дитині відповісти на запитання «Що ти тоді відчувала?»
<i>Закриті запитання:</i> припускають однозначну відповідь «так» або «ні», прояснюють певний факт.	«Ви образилися на його слова?» Це скорочує час розмови, але може створити враження, що людина перебуває на допиті у партнера/партнерки.
<i>Альтернативні запитання:</i> являють собою щось середнє між відкритими та закритими запитаннями: пропонують кілька варіантів відповідей, з одного боку, даючи можливість співрозмовнику/співрозмовниці погодитися з яким-небудь із запропонованих варіантів, а з іншого – залишають питання «відкритим».	«Ви відчували гнів? Образу? Гіркоту? Розгубленість? Чи ще щось?»

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

Формулюючи запитання, необхідно дотримуватися певних правил.

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

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

Фрази, які допомагають ставити відкриті запитання

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

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Для того, щоб співрозмовник/співрозмовниця мав/мала можливість якомога повніше відповісти на запитання, треба поставити таке, яке сприятиме розлогій відповіді, тобто так зване «відкрите» запитання. У цьому випадку співрозмовник/співрозмовниця має можливість розказати про свої вподобання детальніше. Варто зазначити, що часто «закриті» запитання, особливо в процесі відновлювальної комунікації, можуть мати звинувачувальний характер.

Наприклад: «Це ти розбив/розбила вікно?» Перефразоване відкрите запитання: «Поясни, будь ласка, як трапилося, що у вікні розбите скло?»

Тренер/тренерка демонструє відповідні слайди з інформацією про особливості та рекомендації для формулювання ефективних запитань.

Варіант 1. Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у 4 групи та пропонує потренуватися щодо перефразування закритих запитань у відкриті за принципами відновного підходу. Потім групи презентують варіанти перефразованих запитань, відбувається колективне обговорення.

Варіант 2. Вправа з клубочком. Учасники/учасниці стають в коло. Тренер/тренерка ставить «закрите» запитання та кидає клубочок учаснику/учасниці. Той, хто отримує клубочок, перефразовує закрите запитання у відкрите з позиції відновного підходу. Після цього намотує нитку на палець. Формулює наступне закрите запитання і кидає клубочок іншому/іншій учаснику/учасниці. Вправа виконується по колу, допоки клубочок повернеться до тренера/тренерки. Утворену «сітку підтримки» знімають усі разом з пальців та кладуть на підлогу.

До уваги тренера/тренерки!

«Сітка підтримки» як метафора. Якщо застосовувати відновний підхід вже на етапі з'ясування причин конфлікту, то процес його розв'язання відбуватиметься в площині підтримки, взаєморозуміння, поваги до сторін конфлікту, сприятиме формуванню довіри та відкритості, пошуку конструктивних рішень.

Варіант 3 (якщо бракує часу або для формату онлайн)

Тренер/тренерка демонструє на слайді приклади закритих запитань та пропонує потренуватися щодо їхнього перефразування у відкриті за принципами відновного підходу. Потім відбувається колективне обговорення.

Питання для обговорення

- Легко чи складно було переформувувати запитання? Поясніть свою відповідь, будь ласка.
- Що допомагало? Що заважало чи ускладнювало виконання завдання?
- Які важливі особисто для вас висновки чи усвідомлення виникли після цієї вправи?

2.1.4. Перефразування та резюмування: поняття та особливості формулювання

Мета: ознайомити з поняттям і правилами перефразування та резюмування як технік відновлювальної комунікації.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, колективна робота або метод «Акваріум», колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Тренер/тренерка пропонує учасникам і учасницям самостійно опрацювати матеріал або демонструє відповідні слайди презентації та надає інформаційне повідомлення.

Рефлексивне слухання

Рефлексивне слухання – це вид слухання, коли на перший план виступає віддзеркалення інформації. До нього відносяться постійні уточнення тієї інформації, яку хоче донести співрозмовник/співрозмовниця, шляхом постановки уточнювальних запитань.

Рефлексивне слухання незамінне в конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник/співрозмовниця поводить себе агресивно або демонструє свою перевагу. Це дуже дієвий засіб заспокоїтися, якщо виникає бажання розвинути конфлікт, що розпочався.

Рефлексивне слухання може застосовуватися в усіх випадках, коли дитина засмучена, скривджена, зазнала поразки, коли їй боляче, соромно, страшно. У таких випадках важливо дати їй зрозуміти, що ви відчуваєте її переживання. «Озвучування» відчуттів дитини допомагає зняти конфлікт або напругу.

Техніки рефлексивного слухання: ехо-техніка; перефразування (парафраз); резюмування.

Ехо-техніка – повторення окремих слів чи словосполучень клієнта/клієнтки. Вона виконує роль запитань і спонукає клієнта/клієнтку продовжувати розповідь.

Правила використання ехо-техніки:

- повторювати ті слова співрозмовника/співрозмовниці, які несуть найбільше емоційне навантаження;
- повторювати слова, які співрозмовник/співрозмовниця сам/сама підкреслює та всіляко наголошує в ході бесіди;
- чергувати ехо-техніку з іншими техніками.

Перефразування

Сутність прийому: повернути співрозмовникові/співрозмовниці його/її вислови (одну або декілька фраз), сформулювавши їх своїми словами. Почати можна так: «Як я вас зрозумів/зрозуміла...», «На вашу думку,...», «Інакше кажучи, ви вважаєте...».

Головна мета – уточнення інформації. Завдяки цій техніці співрозмовник/співрозмовниця матиме уявлення про те, як ви його/її зрозуміли, і продовжить розмову про те, що в його/її словах здається вам найважливішим.

Правила перефразування:

- для перефразування обираються найсуттєвіші, найважливіші моменти повідомлення;
- при «поверненні» репліки не варто нічого додавати від себе, інтерпретувати сказане;
- чергувати техніку перефразування з іншими техніками.

Є два види перефразування:

- 1) відображає зміст сказаного співрозмовником/співрозмовницею (застосовується для спонукання продовжувати розповідь, уточнення того, наскільки правильно його розуміють);
- 2) відображає емоції та почуття (спонукає співрозмовника/співрозмовницю розповідати про його/її внутрішній стан, дає змогу показати йому/їй, що він/вона має право на всі почуття, зокрема на гнів, лють, злість тощо, допомагає йому/їй краще усвідомити ці почуття).

Можливі словесні форми: «Як я вас зрозумів/зрозуміла...», « На вашу думку,...», «Ви гадаєте,...», «Чи правильно я вас зрозумів/зрозуміла, що...».

Резюмування

Сутність прийому: відтворення слів партнера/партнерки в скороченому вигляді, стисле формулювання найголовнішого, підбиття підсумку: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...».

Головна мета резюмування – виділення головної думки. Прийом допомагає при обговоренні, розгляді претензій, коли необхідно розв'язати якісь проблеми. Резюмування особливо ефективно, якщо обговорення затяглося, йде по колу або потрапило в глухий кут. Воно дозволяє не гаяти час на розмови, котрі не стосуються справи, і може бути дієвим і необразливим способом завершити бесіду з дуже балакучим/балакучою співрозмовником/співрозмовницею.

Можливі словесні форми: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...», «Вашою головною ідеєю було...», « Як я вас зрозумів/зрозуміла,...»

Правила резюмування:

- 1) говорити лаконічно та зрозуміло;
- 2) включати в резюме слова та вислови співрозмовника/співрозмовниці;
- 3) не давати оцінку сказаному людиною;
- 4) уникати порад, настанов.

Варіант 1 (за умови достатньої кількості часу для проведення з усіма учасниками/учасницями великої групи)

Після інформаційного повідомлення тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць тренінгу в дві малі групи. Учасники/учасниці тренінгу сідають на стільцях одне навпроти одного.

Тренер/тренерка пропонує обрати дискусійну тему на бажання учасників/учасниць. Групи аргументують свою позицію щодо питання, тобто «за» чи «проти».

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

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

Висловити позицію та перефразувати повинні всі учасники/учасниці тренінгу.

Варіант 2. Вправа «Змійка». Колективна робота за методом «Акваріум».

Тренер/тренерка нагадує учасникам/учасницям принцип метода «Акваріум» та організовує роботу малої групи й спостерігачів/спостерігачок. Рекомендовано не більше 6 учасників/учасниць у малій групі.

Пропонована тема для обговорення учасниками/учасницями, які перебувають в «акваріумі» – «Професійна рефлексія».

Перший/перша учасник/учасниця однією-двома фразами розповідає про важливі для нього/неї речі в своїй професійній діяльності. Наступний/наступна учасник/учасниця повертає інформацію співрозмовнику/співрозмовниці, застосовуючи перефразування та резюмування, та дізнається думку щодо почутого. У разі незгоди уточнює та знову повертає почуту інформацію (не більше 2-х підходів до кожного/кожної з учасників/учасниць). Потім цей/ця учасник/учасниця однією-двома фразами розповідає про важливі для нього/неї речі в своїй професійній діяльності, наступний/наступна повертає почуту інформацію. Таким чином, по колу має повідомити та повернути інформацію кожен/кожна учасник/учасниця «акваріуму».

До уваги тренера/тренерки!

Учасників/учасниць тренінгу необхідно спонукати, щоб аргументація їхньої позиції відрізнялася від інших.

По завершенні роботи тренер/тренерка організовує колективне обговорення.

Питання для обговорення

- Які почуття у вас викликало завдання?
- Що було легше: слухати чи відтворювати інформацію?
- Коли слухали, що ви відчували? А коли переказували?
- Що допомагало правильно зрозуміти партнера/партнерку?
- Які важливі висновки чи особисті усвідомлення маєте після виконання вправи?

2.1.5. Модальність висловлювань. Техніка «Я-повідомлення»

Мета: сформувати навички побудови «Я-висловлювань».

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, робота в 5-ти групах/ сесійних залах, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація; аркуші з прикладами «Ти-висловлювань» для переформулювання.

Тренер/тренерка ознайомлює групу з інформацією про модальні висловлювання.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

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

Конструктивнішою формою висловлювання є «Я-твердження» (за Дж. Г. Скотт), які складніші за конструкцію, проте ефективніші для спілкування.

Наприклад:

«Ви-твердження» (звинувачують, доводять неправоту тощо): «Чому ви завжди мене перебиваєте? Ви надокучили мені вашими запитаннями!»

«Я-твердження» (виявляють 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».

Також на відміну від «Ти-повідомлення» ефективною для вирішення конфліктів та/або їхнього попередження є **формула «Я-твердження»**.

Формула «Я-твердження»:

я почуваяся... (власні почуття і переживання стосовно ситуації),

коли ти... (опис конкретних дій співрозмовника/співрозмовниці, які викликають негативні емоції),

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

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

Практика зміни модальності «Ти» на «Я». Формулювання «Я-твердження»

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у 4 групи.

Завдання 1: переформулюйте висловлювання, змінюючи їхню модальність із «Ти» на «Я».

Завдання 2: сформулюйте «Я-твердження» (за формулою) до запропонованої ситуації.

Група 1

1. Ти не виконала моє прохання; Ти мене засмутила.
2. Після повернення з роботи ви застаєте дитину в своїй кімнаті, в якій розкидані речі та голосно грає музика.

Група 2

1. Ти не слухаєш мене; Ти мало часу буваєш зі мною.
2. Вам на кухні потрібна допомога, але дитина не реагує на прохання вам допомогти.

Група 3

1. Ти повинен/повинна поважати старших! Ти повинен/повинна слухати батьків!
2. Ваша дитина багато часу приділяє віртуальним іграм, спілкуванню в соціальних мережах.

Група 4

1. Ти постійно мене ігноруєш; Ти завжди кричиш на мене.
2. Дитина мало часу приділяє спілкуванню з вами, часто приходить пізно додому.

Група 5

1. Ти завжди робиш мене винним/винною; Ти весь свій вільний час проводиш на роботі.
2. Ваш партнер/партнерка постійно розкидає свої речі в квартирі/будинку та мало приділяє вам уваги.

Питання для колективного обговорення

- Легко чи складно вам було оперувати «Я-твердженнями»?
- Що ви відчували, коли до вас зверталися з «Я-твердженнями»? А коли ви їх застосовували, звертаючись до інших?
- Які твердження переважно використовуються в повсякденному житті?
- Які важливі висновки чи особисті усвідомлення маєте після виконання вправи?

2.1.6. Ефективний зворотний зв'язок. Поняття та алгоритм

Мета: ознайомити з поняттям та алгоритмом техніки «Ефективний зворотний зв'язок».

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація.

Хід проведення

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Ефективний зворотний зв'язок³⁰

Зворотний зв'язок у спілкуванні – це процес «віддзеркалювання» партнерами/партнерками одне для одного думок, оцінок, образів, почуттів, що виникають під час їхнього контакту, який включає дві сторони: 1) подання інформації людям про те, як ми їх сприймаємо, оцінюємо, як реагуємо на їхню поведінку, та 2) отримання аналогічної інформації про нас від інших.

Ефективний зворотний зв'язок є однією з форм ефективного спілкування, в ході якого співрозмовники/співрозмовниці отримують одне від одного повідомлення про власну поведінку, побудовані й сформульовані таким чином, що відчують готовність змінювати й розвивати свої дії, а не захищатися чи сперечатися.

Серед видів зворотного зв'язку виділяють оцінний та безоцінний зворотний зв'язок. Оцінний зворотний зв'язок – повідомлення своєї думки, свого ставлення до того, про що йдеться.

Позитивний зворотний зв'язок завжди оцінюється як більш достовірний, ніж негативний. Негативний зворотний зв'язок оцінюється як більш достовірний та бажаний, коли подається після позитивного зворотного зв'язку, а не передую йому.

Для того, щоб дати простий зворотний зв'язок, можна використовувати такі фрази:

- «Так, зрозуміло...»;
- «Мені здається, я розумію, як вам важко...»;
- «Гадаю, що на вашому місці я почувався/почувалася б так само ...» тощо.

Щоб краще зрозуміти емоційний стан клієнта/клієнтки, К. Рожерс пропонував «почуватися в його взутті».

Даючи зворотний зв'язок, слід:

- говорити лише про поведінку співрозмовника/співрозмовниці, а не про його/її особистість;
- бути конкретним (описувати поведінку лише в певній ситуації, не екстраполюючи її на інші ситуації життя);
- давати зворотний зв'язок від свого імені («Я помітив/помітила», «Я вважаю»);
- не оцінювати (не звинувачувати) співрозмовника/співрозмовницю;
- давати збалансований зворотний зв'язок (як негативний, так і позитивний);
- враховувати потреби людини та її можливості змінюватися: не казати про те, що людина не в змозі змінити (наприклад, вади зовнішності).

Важливо зрозуміти, що потрібно не лише вміло надавати іншим зворотний зв'язок, але й самим навчитися правильно реагувати на повідомлення на свою адресу, адекватно сприймати критику, зауваження, схвалення тощо.

³⁰ Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». – [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. URL: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru> стор. 113-114

Етапи зворотного зв'язку

1. Отримати дозвіл на надання зворотного зв'язку від того/тієї, кому ми хочемо його надати. Якщо людина не готова або не хоче чути, примусити її до цього неможливо.
2. Описати те, що з побаченого і почутого в діях від людини, якій надається зворотний зв'язок, на вашу думку, і надалі варто було б *залишати, зберігати, утримувати, повторювати*. Тут варто бути щедрим, не скупитись на опис того, що було зроблено.
3. Потрібно сказати про те, що варто було б, на вашу думку, *зменшити, чого робити менше, на що менше звертати увагу, про що менше говорити, де бути тихішими, повільнішими тощо*, тобто мова не про те, щоб пропонувати чогось не робити взагалі, – у зворотному зв'язку ми лише пропонуємо *щось зменшити* (виходячи з власного досвіду та бачення).
4. Підкреслити те, що, на ваш погляд, адресат/адресатка зворотного зв'язку повинен/повинна *збільшити, зробити більш акцентованим, виразним, гучнішим*. Тобто не пропонуємо набути те, чого нема, а наголошуємо на можливості *підсилити те, що вже є* (опанувати те, чого нема, важко і часто неможливо, а зробити більшим те, що вже є, цілком реально).
5. При підготовці до надання зворотного зв'язку можна використовувати таку таблицю:

Ім'я адресата/адресатки зворотного зв'язку	Що, на ваш погляд, адресат/адресатка повинен/повинна й надалі зберігати в своїх діях?	Що, як ви вважаєте, адресатові/адресатці важливо зменшити в своїх діях?	Що, на вашу думку, адресатові/адресатці варто збільшити в подальшій діяльності?

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць тренінгу в пари.

Завдання: учасники/учасниці дають зворотний зв'язок «Участь співрозмовника/співрозмовниці в тренінгу»

Питання для обговорення

- Які почуття у вас викликало завдання?
- Що було легше: слухати чи відтворювати зворотний зв'язок?
- Що ви відчували, коли слухали? А коли надавали ефективний зворотний зв'язок?
- Що допомагало, а що ускладнювало надання ефективного зворотного зв'язку?
- Які важливі висновки чи особисті усвідомлення маєте після виконання вправи?

ТЕМА 2.2. МЕТОДИКА ТА ПРАКТИКА ВІДНОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

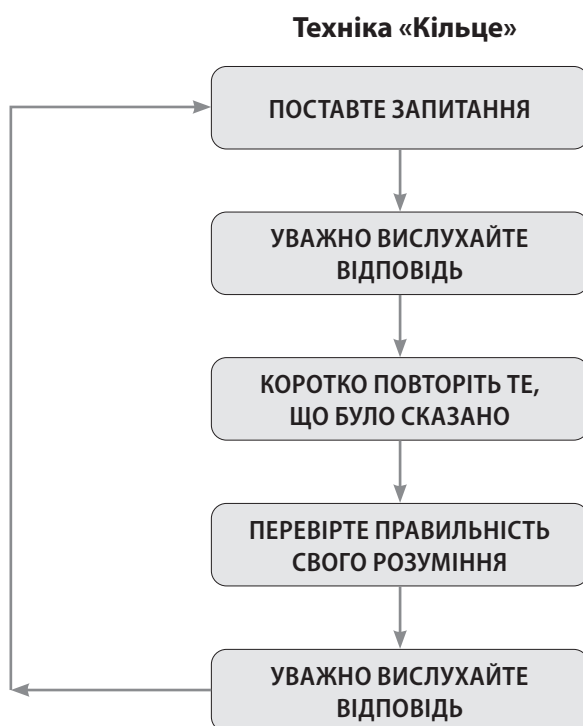
2.2.1. Техніка «Кільце». Практика застосування техніки в бесіді зі сторонами конфлікту

Мета: сформувати уміння застосовувати техніки «Кільце» та «Ефективний зворотний зв'язок» у бесіді зі сторонами конфлікту.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, практикум за методом «Акваріум», колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація.

Тренер/тренерка надає інформацію учасникам/учасницям про техніку «Кільце» та ознайомлює з алгоритмом її застосування.



Тренер/тренерка організовує практикум «Бесіда про конфлікт» (рольова гра) за методом «Акваріум» для відпрацювання технік «Кільце» та «Ефективний зворотний зв'язок».

Учасник/учасниця 1 – посередник/посередниця/фахівець/фахівчиня.

Учасник/учасниця 2 – сторона конфлікту (учасник/учасниця самостійно обирає для ролі вік і стать, а також історію для бесіди з посередником/посередницею).

Інші учасники/учасниці – спостерігачі/спостерігачки. 1-2 особи за результатами гри надають ефективний зворотний зв'язок тим, хто виконував ролі.

Питання для обговорення

- Як почувалися в ролях?
- Що було складно, що легко?
- Який особистісний досвід отримали?

До уваги тренера/тренерки!

ВАЖЛИВО!!! Після рольової гри необхідно запропонувати 1-2 вправи на переключення та заземлення, щоб вивести з ролей.

2.2.2. Навички відновної комунікації (практикум із застосуванням опрацьованих раніше технік)

Мета: розвинути уміння/закріпити навички застосування технік відновної комунікації.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, практикум (у групах або в загальному колі), колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація.

**Вправа «5 фактів».
Робота по двоє-троє.**

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям записати 5 фактів про свою професійну діяльність або про себе як фахівця/фахівчиню. Потім згуртовує учасників/учасниць по 2-3 особи.

Завдання: застосовуючи всі попередньо розглянуті техніки відновлювальної комунікації («активне слухання», «формулювання запитань», «перефразування», «резюмування», «Я-твердження»), впродовж 3-х хв дізнатися якомога більше фактів із професійної діяльності співрозмовника/співрозмовниці або про нього/неї як фахівця/фахівчиню. Потім міняються ролями (по 3 хв для кожного/кожної учасника/учасниці міні-групи).

Питання для колективного обговорення

- Які почуття у вас викликало завдання?
- Що було легше: слухати чи відтворювати інформацію?
- Коли слухали, що ви відчували? А коли переказували?
- Чи змогли дізнатись усі 5 фактів? Що допомогло? Що завадило?
- Що допомагало вірно зрозуміти партнера/партнерку?
- Які важливі висновки чи особисті усвідомлення маєте після виконання вправи?

2.2.3. Практична вправа «Відновна комунікація. Спілкування з дітьми щодо виявлення фактів насильства або загрози його вчинення»

Мета: розвинути уміння/закріпити навички застосування технік відновної комунікації у спілкуванні з дітьми/здобувачами/здобувачками освіти щодо виявлення фактів насильств або загрози його вчинення.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, практикум (робота в групах, рольова гра за методом «Акваріум», колективне обговорення).

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація.

Етап 1. Індивідуальна робота. Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям ознайомитися з матеріалами.

**Вправа «Спілкування з дітьми щодо виявлення фактів насильства
або загрози його вчинення»³¹**

Типовий алгоритм ведення діалогу з дитиною, яка потрапила в ситуацію насильства або загрози його вчинення, є наступним.

1. *Встановити довірливі стосунки між дитиною та дорослим – «Я тобі вірю».*
Багато дітей не можуть розповісти дорослим про те, що сталося, оскільки бояться, що вони їм не повірять. Причина цих страхів криється в тому, що кривдник/кривдниця/агресор/агресорка зазвичай є авторитетнішим/авторитетнішою та сильнішим/сильнішою за постраждалу дитину.
2. *Проявити співчуття – «Мені шкода, що це сталося».*
На другому етапі важливо, щоб дитина відчула, що її чують, співчують; розуміють думки та почуття, які у неї виникають.
3. *Зменшити відчуття провини – «Ти не винен/не винна в тому, що сталося».*
Це третій крок, який спрямований на те, щоб дитина почувалася комфортно та безпечно. Дорослий не повинен засуджувати, давати негативних оцінок поведінці дитини.
4. *Підтримати та схвалити поведінку дитини: «Добре, що ти це розповів/розповіла».*
Позитивна, емоційна підтримка, підкріплення бажання знайти вихід із ситуації насильства є важливими моментами цього етапу. Дитині потрібна допомога в подоланні страхів, що виникають після розкриття фактів насильства.
5. *Знайти резерви підтримки та допомоги – «Подумай, кому ще ти можеш розповісти про те, що відбулося/відбувається?»*
У даному випадку важливо показати дитині, що є люди, організації, яким можна довіритися та отримати від них допомогу і підтримку (родичі, знайомі, вчителі, сусіди, служби соціального захисту, поліція, органи опіки та опікування й ін.).
6. *Створити умови для припинення насильства та виробити стратегію поведінки – «Давай подумаємо, що ми можемо зробити, щоб попередити подібні дії?»*
Тут потрібно з'ясувати внутрішні резерви дитини. Потім знайти разом з дитиною нові шляхи виходу з ситуації, що склалася. Часто дитина не бачить виходу, і проблема для неї здається неможливою для розв'язання, тому важливо почати обговорення, під час якого спрямуватися на пошук альтернативних рішень. Роблячи вибір, дитина бере на себе відповідальність і, таким чином, у неї підвищується мотивація до активних дій. Разом із цим, важливо дати дитині зрозуміти, що гарантій того, що ситуація не повториться, немає.

³¹ Запобігання та протидія проявам насильства: діяльність закладів освіти. Навчально-методичний посібник/ Андрєєнкова В. Л., Байдик В. В., Войцях Т. В., Калашник О. А. та ін. - К.: ФОП Нічога С. О. - 2020.- 196 с. - С. 98-105.

7. Підтримати в рішучості звертатися по допомогу та за підтримкою щоразу, коли є потреба – «Ти можеш звертатися до мене стільки, скільки вважатимеш за необхідне».

Чітко демонструйте позицію, що немає жодних обставин, якими можна було б виправдати насильницьку поведінку. Звертайтеся до дитини спокійним тоном, уникаючи активних проявів емоцій, незалежно від змісту питання. Якщо дитина плаче, дозвольте їй це робити. Скажіть, що це цілком нормальна реакція. Стежте, щоб ваша розмова була довірливою. Визначте з дитиною, яка інформація має залишитися конфіденційною, а яка може бути розголошена. Повідомте, яку інформацію ви зобов'язані будете передати державним структурам. Не забудьте наприкінці розмови поцікавитися, чи хоче дитина ще щось сказати чи дещо запитати у вас.

При спілкуванні з дитиною, яка постраждала від насильства, неприпустимо:

- «читати нотації»;
- відволікатися від розмови з дитиною;
- обіцяти винагороду за надання інформації;
- примушувати відповідати, наполягати розказати правду, навіть якщо ви впевнені, що дитина обманює; вимагати детальної інформації за умови, якщо дитина не розповідає всього, що, на вашу думку, їй відомо достеменно;
- провокувати дитину запитанням, як би вона хотіла покарати кривдника/кривдницю, що, на її думку, має бути справедливим покаранням за вчинене;
- засуджувати будь-яку з відповідей, почуту від дитини;
- виправляти «неправильну відповідь»; у такому випадку допоможуть додаткові запитання;
- робити припущення щодо того, хто винен;
- виявляти роздратування, перебивати;
- підганяти дитину;
- розпитувати дитину, чому злочинець/злочинниця скривдив/скривдила саме її. Дитина не усвідомлює цього і часто звинувачує себе;
- ставити запитання на кшталт, чи любить дитина кривдника/кривдницю і навпаки – чи любить кривдник/кривдниця дитину;
- давати надію на те, в чому самі не певні, наприклад, «з тобою більше ніколи не станеться нічого поганого», чи «подібні дії ніколи не повторяться»;
- обіцяти дитині, що ви не збираєтеся розказувати нікому про речі, які ви почуєте від неї. Може статися так, що інформацію щодо цієї справи треба буде передати до інших структур чи органів поліції;
- допускати жодного прояву зневаги до постраждалої особи. Виявляйте розуміння та повагу, сприймайте постраждалу дитину такою, якою вона є.

Робота педагогів/педагогинь з учнями/ученицями-спостерігачами/спостерігачками ситуації насильства

Педагогу/педагогині дуже важливо проводити роботу зі **спостерігачами/спостерігачками** ситуації насильства та підтримувати їх, щоб вони правильно реагували на таку ситуацію (навіть якщо насильницька поведінка не припинилася); формувати толерантність, навички реагування задля запобігання та протидії насильству.

Спостерігачі/спостерігачки мають відреагувати на небажану поведінку та сказати тим, хто поводить себе ганебно, чого саме від них очікують. Наприклад, вони можуть сказати: «Припиніть цю поведінку. Те, що відбувається (наси́льство, бу́лінг тощо), мені не подобається, і це не смішно. Ми домовилися, що ми цього не будемо робити. Ніхто не заслуговує на наси́льство» тощо.

Якщо наси́льницька ситуація не припиняється, спостерігачі/спостерігачки мають звернутися до дорослих.

Рекомендації педагогу/педагогині, який/яка спілкується з учнями/ученицями-спостерігачами/спостерігачками ситуації наси́льства

- Важливо слухати спокійно та ставити достатньо запитань, щоб отримати точний та детальний опис ситуації.
- У процесі вивчення подій майте на увазі, що ви не оцінюєте, хто винний, хто почав тощо.
- Важливо дозволити дитині самостійно (вільна розповідь) розповісти про ситуацію.
- Не перебивайте дитину.

Робота педагогів/педагогинь із дітьми-кривдниками/кривдницями

Працюючи з дитиною-кривдником/кривдницею, педагогам/педагогиням необхідно акцентувати увагу не на призначення винного та покарання за скоєне, а на виявлення причин такого вчинку та можливих варіантів виправлення ситуації, тобто застосовувати відновний підхід.

Необхідно зрозуміти наступне.

- Чому дитина так поводить себе? Які причини ховаються за такою поведінкою?
- Що треба зробити дитині, щоб вона змінила поведінку? Яких заходів необхідно для цього вжити?
- Що можна зробити для відновлення поваги? (Важливо, щоб дитина самостійно продумала одну чи дві ідеї та запропонувала їх як вчителю/вчительці, так і дитині, яка постраждала. Дитина, яка постраждала від наси́льства, має погодити пропозицію).

Приклад послідовності розмови педагога/педагогині з дитиною, яка порушила правила/поводиться агресивно/є кривдником/кривдницею.

1. У нашій школі ми ставимося нетерпимо... (назвати прояви небажаної поведінки та порушені правила).
2. Які цінності нашої школи (дітей, педагогів/педагогинь, персоналу)? (Наприклад, ми всі маємо право бути в безпеці).
3. Чому ти так поведився/поводилася? Які причини спонукають до такої поведінки?
4. Що ти насправді хотів/хотіла (думав/думала, бажав/бажала, відчував/відчувала) чи яка була твоя мета?
5. Як ти вважаєш, це вдалий спосіб досягти цього?
6. Як би ти міг/могла діяти інакше?
7. Як ти пропонуєш виправити цю ситуацію?
8. Якщо дитина не готова до розмови одразу після вчинку, не вимагайте від неї цього.

Педагогу/педагогині, який/яка проводить бесіду, важливо:

- бути спокійним/спокійною та врівноваженим/врівноваженою;
- говорити не про особистість учня/учениці (що він/вона є поганими, неслухняними тощо), а говорити саме про поведінку дитини, озвучуючи небажані прояви поведінки;
- запропонувати дитині підтримку та допомогу у вирішенні даної ситуації.

Етап 2. Рольова гра в групах. Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у «трійки» за ролями «дитина», «педагог/педагогиня (посередник/посередниця, фахівець/фахівчиня), який/яка веде розмову», «спостерігач/спостерігачка розмови».

Групи отримують роздатковий матеріал з описом завдання, номером ситуації та поясненням, за яким алгоритмом її опрацьовують.

Завдання: дотримуючись визначеного завданням алгоритму ведення діалогу з дитиною, зобразити в ролях «дитина» – «педагог/педагогиня» ситуацію. «Спостерігач/спостерігачка» відмічає особливості ведення діалогу, дотримання алгоритму, труднощі тощо.

Після проведення рольової гри в трійках, тренер/тренерка дає час для обговорення в малих групах результатів гри та організовує колективне обговорення.

Рекомендований таймінг роботи в групах: 20 хв на роботу в групах (5 хв – на підготовку, щонайбільше 10 хв – на саму гру, 5 хв – на обговорення в малих групах).

До уваги тренера/тренерки!

Відповідно до кількості утворених груп-трійок, можете рекомендувати наступні алгоритми для опрацювання ситуацій.

Ситуація 1. Алгоритм бесіди із спостерігачами/спостерігачками ситуації насильства; Алгоритм бесіди з дитиною, яка порушила правила/поводиться агресивно/є кривдником/кривдницею; Алгоритм ведення діалогу з дитиною, яка потрапила в ситуацію насильства або загрози його вчинення.

Ситуація 2. Алгоритм ведення діалогу з дитиною, яка потрапила в ситуацію насильства або загрози його вчинення.

Ситуація 3. Алгоритм бесіди з дитиною, яка порушила правила/поводиться агресивно/є кривдником/кривдницею; Алгоритм ведення діалогу з дитиною, яка потрапила в ситуацію насильства або загрози його вчинення.

Ситуація 4. Алгоритм бесіди з дитиною, яка порушила правила/поводиться агресивно/є кривдником/кривдницею; Алгоритм ведення діалогу з дитиною, яка потрапила в ситуацію насильства або загрози його вчинення.

Ситуація 5. Алгоритм ведення діалогу з дитиною, яка потрапила в ситуацію насильства або загрози його вчинення.

Опис кейсів

Ситуація 1. Я навчаюсь у 8 класі. Всі вчителі дуже люблять наш клас. Мої однокласники – доброзичливі та старанні. Правда, є два серед них – Тарас та Славко, які вирізняються з-поміж інших своєю задержуватою поведінкою. Хлопці постійно ображають дівчат,

б'ють однолітків. Вони і до мене задиралися, аж до бійок доходило. Але нещодавно все змінилося. Справа в тому, що цього навчального року до нашого класу прийшов новий хлопець. Його звали Вінсент. Незвичне ім'я. І сам він не такий, як ми всі, – темношкірий. Він із мамою переїхав до України, проживає зараз з бабусею та дідусем. Коли в класах з'являються новачки, то увага більшості переноситься одразу на них. Хто з цікавістю, хто – аби силу свою продемонструвати... А тут ще хлопець з іншим кольором шкіри. Для Тараса та Славка саме воно! Ті постійно ображають Вінсента, обзивають його. «негром», «рабом», «виродком». – Часто б'ють його. Я кілька разів бачив, як Вінсент плакав.

Розумію, що це неправильно, але втручатися в цю ситуацію не хочу. Насправді, мені дуже шкода Вінсента. Він хороший і гарно грає в футбол. Але я з ним не спілкуюся, бо думаю, що Тарас та Славко, якщо я потоваришую з Вінсентом, знову з мене знущатимуться.

Ситуація 2. Мишко навчається у третьому класі. Йому дуже складно дається навчання, особливо математика. Разом із тим, у хлопця добре розвинуте образне мислення. Іноді він за допомогою образів малює у зошитах те, про що розповідає вчителька, – йому так простіше засвоювати та запам'ятовувати. Розуміючи, що Мишкові потрібна фахова допомога, вчителька вирішила поговорити про це з батьками. Коли наступного дня мама прийшла за Мишком до школи, щоб відвести сина до стоматолога, вчителька розповіла їй про те, що викликає у неї тривогу, та порадила звернутися до психолога або невролога. Вислухавши педагогиню, мама одразу почала кричати на сина, ображаючи його. «Скільки вже можна! Як ти мені набрид! Одні проблеми від тебе!» – вигукувала вона. Реакція жінки була занадто емоційною. Тож зрозумілим було бажання вчительки заспокоїти маму та захистити дитину. Проте зробити це було не дуже легко: жінка бурхливо продовжувала «виховувати» сина. Сильно шарпнувши малого за руку, так, що той ледь не впав, матір потягла його за собою, погрожуючи, що вдома йому ще раз «пояснить», як треба вчитися, щоб до нього не було претензій.

Ситуація 3. У Петра, учасника шкільного театру, розрядився мобільний телефон, а йому необхідно було сказати батькам про репетицію театрального гуртка, яка мала відбутися після уроків. На перерві хлопець звернувся по мобільний до однокласниці Марійки. Дівчинка дала Петру гаджет, але попросила, щоб той був дуже обережним, адже телефон новий і дорого коштує. Петро відійшов трохи вбік і почав було набирати номер. У цей час повз нього пробігали хлопчики, що поспішали до їдальні. Біжучи, вони гралися та штовхалися. Один із них перечепився і, падаючи, сильно пхнув Петра. Той втримався на ногах, але телефон випав з рук, розбившись на цементній підлозі. Побачивши це, Марійка була в розпачі. Дівчина почала плакати, потім накинулася на Петра з кулаками, кричала та лаяла його. Хлопець підняв телефон, намагався щось пояснити дівчині, вибачитися... Проте вона не хотіла нічого чути. Петра це розсердило. Забувши про провину, він почав у відповідь кричати на Марійку.

Ситуація 4. Софійка з Настею поверталися зі школи додому. Щоб скоротити дорогу, дівчата вирішили йти через пустир. Раптом їх перестрів Славко – хлопець із паралельного класу. Спочатку він просто жартував з дівчатами. Потім хлопець почав чіплятися до Насті, не даючи пройти, зупиняючи її. І в один із таких моментів він так сильно схопив дівчину за руку, що та скрикнула від болю і почала просити, щоб хлопець відпустив її. Але Славко, ще більше стискаючи руку Насті, почав лаяти дівчат.

Ситуація 5. Мене звати Дмитрик. Мені 9 років. Хочу розповісти про наше з моїми молодшими братиками (8 і 6 років) життя, яке через маму (і це жахливо!) стало нестерпним. Ділитися своїм болем більше нема з ким... Ми страждаємо від мами, яка з нас постійно

знувається... Бере нас, наприклад, за вуха і піднімає догори, тримає, а потім ставить на підлогу. Знаєте, як це боляче? А ще бере ганчірку для миття підлоги, миє унітаз, а потім нею затикає нам по черзі рота! Терпіти таке уже незмога! І взагалі, я вже 2 дні нічого не їм, бо їсти нема чого. Допоможіть нам! Будь ласка!!!

До уваги тренера/тренерки!

Якщо час дозволить, після роботи в групах тренер/тренерка пропонує зіграти ролі назагал трьома парами (три алгоритми, максимально по 5 хв на кожен) або одній за бажанням.

Питання для колективного обговорення

- Які почуття у вас викликало завдання?
- Що було легко? Що складно? Що допомогло? Що завадило?
- Чи вдалося дотримуватися алгоритмів та рекомендацій при веденні бесіди?
- Як почувалися в ролях?
- Чи досягли планованого результату? (Поділіться фактами.)
- Які важливі висновки чи особисті усвідомлення маєте після виконання вправи?

До уваги тренера/тренерки!

ВАЖЛИВО!!! Після рольової гри необхідно запропонувати 1-2 вправи на переключення та заземлення, щоб вивести з ролей.

II.3. МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЯ 3 «ЗАСТОСУВАННЯ ВІДНОВНИХ ПРАКТИК В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ. ПРАКТИКА ПОСЕРЕДНИЦТВА»

ТЕМА 3.1. ПРИМИРНІ ПРОЦЕДУРИ.

3.1.1. Поняття та класифікація примирних процедур

Мета: сформувати розуміння поняття та класифікації примирних процедур.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація.

Інформаційне повідомлення

Примирні процедури³² – це добровільна діяльність сторін конфлікту, спрямована на мирне врегулювання конфлікту (спору), відновлення стосунків між собою, пошук та досягнення взаємоприйнятної рішення конфлікту. Сторони конфлікту (спору) можуть самостійно вчиняти дії щодо його мирного врегулювання та/або за допомогою третьої сторони.

Найпоширенішими серед них є:

- переговори;
- переговори за участю посередника;
- примирення (консіліація);
- посередництво (медіація);
- медіація-арбітраж;
- арбітраж;
- експертний висновок тощо.

Класифікація примирних процедур

Залежно від методу, який використовується для досягнення результату, примирні процедури можуть бути:

- змагальними (третейський розгляд, арбітраж тощо);
- консенсуальними (переговори, посередництво тощо);
- рекомендаційними (експертний висновок тощо);
- колаборативними (змішаними) (медіація-арбітраж, вирішення колективних трудових спорів тощо).

Також можлива класифікація щодо кінцевого результату для сторін конфлікту (спору):

- обов'язкове рішення (арбітраж тощо);
- угода сторін конфлікту (спору) (посередництво, примирення, переговори тощо);
- рекомендаційний документ (експертний висновок тощо).

³² До питання класифікації способів альтернативного вирішення спорів, - Немченко С. С., -Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету, 2017, №30, том 1.

Мирне врегулювання конфліктів (спорів) між учасниками/учасницями освітнього процесу створює ресурсне середовище для виховання, навчання, зростання дітей та якісної взаємодії дорослих, задіяних у цих процесах.

Посередництво спрямоване на втручання в конфлікт (спір) з метою створення безпечного простору, в якому сторони конфлікту (спору) за допомогою посередника/посередниці зможуть згенерувати взаємоприйнятне рішення.

До уваги тренера/тренерки!

Більше інформації про методи втручання в конфлікт дивіться в *Додатку 1* даного посібника.

3.1.2. Практикум «Примирні процедури в освітньому процесі».
Особливості застосування примирних процедур при втручанні в конфлікт між учасниками/учасницями освітнього процесу

Мета: сформулювати розуміння особливостей застосування примирних процедур в освітньому процесі.

Методи роботи: практикум, робота в 4-х групах, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація, *Додаток 1* даного посібника, фліпчарт, аркуш для фліпчарту з таблицею до вправи, стікери різних кольорів для кожної групи.

Завдання

Опрацювати текст щодо примирних процедур, обговорити в групах і описати доцільність/можливості та особливості застосування примирних процедур при врегулюванні конфлікту між такими учасниками/учасницями освітнього процесу:

1 група – педагог/педагогиня – педагог/педагогиня;

2 група – учень/учениця – учень/учениця;

3 група – педагог/педагогиня – батьки;

4 група – педагог/педагогиня – учень/учениця.

Презентація напрацювань у групах (розміщення стікерів на фліпчарті з таблицею).

* * * * *

На допомогу тренеру/тренерці!

Можливі варіанти напрацювань у групах за результатами практикуму «Примирні процедури в освітньому процесі»

Назва примирної процедури	Педагог/педагогиня – педагог/педагогиня	Учень/учениця – учень/учениця	Педагог/педагогиня – батьки	Педагог/педагогиня – учень/учениця
Перемовини	Можливо – за умови рівних можливостей. Разом із тим є ризики.	Так – при дотриманні: - конфіденційності; - добровільності; - довіри; - констатування варіантів рішень, уточнень; - відслідковування дотримання рішень.	Можливо – за умови, що дозволяється: - відтермінувати сам конфлікт; - розглянути питання, які неможливо вирішити самостійно (наприклад, заміна вчителя/вчительки).	Так – за умови: - комунікації; - взаємодії; - рішення ухвалюються виключно сторонами конфлікту.
Медіація	Так – за умови: - дотримання всіх умов (правил та принципів); - згоди обох сторін на участь в медіації та довіри до медіації.	Так – за умови: - однолітків/одноліток-медіаторів/медіаторок; - дотримання правил; - готовності обох сторін конфлікту до участі в медіації та розв'язанні конфлікту; - конфіденційності; - добровільності.	Можливо – за умови, що медіатор/медіаторка справді є незацікавленою (нейтральною) особою. Ризики: - втручання медіатора/медіаторки; - відсутність безпеки; - сторони змусили долучитися до медіації попри їхню волю.	Так - за умови згоди обох сторін. Ризики: - неможливість провести медіацію; - не готові розв'язати конфлікт самостійно.
Нейтральна оцінка	Так – за умови: - що конфлікт уже досить тривалий; - дбайливого керівництва.	Так – за умови: - іншого погляду на ситуацію; - консультації; - варіантів рішень/шляхів.	Можливо – за умови додаткової інформації, на основі якої обираються варіанти вирішення конфлікту. Ризики: - недовіра до особи (нейтрального експерта/експертки); - симпатизування одній із сторін (можливості звинувачення в цьому чи насправді це може відчуватися в змісті «оцінки»).	Можливо за умови: - обидві сторони згодні на залучення сторонньої особи; - якщо погоджуються із запропонованими результатами незалежної оцінки. Ризик: - у разі, якщо потрібно буде оплачувати послуги незалежного/незалежної експерта/експертки, як це зможе зробити учень/учениця? І якщо за нього/неї платитимуть батьки – чи не порушить це принцип конфіденційності стосовно учня/учениці як сторони конфлікту (фінансовий аспект)?

Назва примирної процедури	Педагог/педагогиня – педагог/педагогиня	Учень/учениця – учень/учениця	Педагог/педагогиня – батьки	Педагог/педагогиня – учень/учениця
Човникова дипломатія	Можливо – за умови, якщо сторони дійсно не хочуть комунікувати між собою.	Так – за умови: - відсутності бажання у сторін конфлікту комунікувати між собою; - якщо дозволить з'ясувати сильні/слабкі сторони та ресурси (для подальшої спільної взаємодії).	Так – за умови, якщо дозволяє вирішити конфлікт без контактного (безпосереднього) включення сторін конфлікту до процесу взаємодії. Ризик: - відсутність нейтральної особи.	Ні – за умови, якщо немає взаємодії між сторонами конфлікту.

* * * * *

Після презентації напрацювань тренер/тренерка організовує колективне обговорення.

Питання для обговорення

- Які примирні процедури ви визначили як доцільні при втручанні в конфлікт між визначеними учасниками/учасницями освітнього процесу? Легко чи складно вам було це зробити? Поясніть свою думку.
- Які особливості застосування запропонованих примирних процедур при втручанні в конфлікт ви можете визначити?
- За яких умов, на вашу думку, педагог/педагогиня-посередник/посередниця) має право застосовувати примирні процедури в освітньому процесі?

До уваги тренера/тренерки!

Важлива умова – навчання та розвиток компетентності щодо застосування примирних процедур, а також розуміння відповідальності про доцільне їхнє застосування в освітньому просторі з урахуванням особливостей впливу та умов участі сторін конфлікту.

ТЕМА 3.2. ПОСЕРЕДНИЦТВО У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ: ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ

3.2.1. Посередництво у врегулюванні конфліктів (спорів) між учасниками/учасницями освітнього процесу. Стандарти та етичні вимоги. Практикум «Поясни»

Мета: сформувати розуміння стандартів посередництва, етичних вимог до посередника/посередниці, зокрема в закладах освіти.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, практикум, робота в 4-х групах, презентація напрацювань (рольова гра «Онлайн-презентація для слухачів КПК»), колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація, аркуші для фліпчарту, маркери, столи; Додатки 2-5 даного посібника.

Практикум «Поясни». Робота в 4-х групах у два етапи.

Завдання для груп

I етап – робота в групах з матеріалами та оформлення карти-пам'ятки.

Опрацюйте матеріали Додатків 2-5 та створіть карту-пам'ятку відповідно до таких запитань.

1 група. Хто такий посередник/посередниця та що таке посередництво у врегулюванні конфліктів (спорів) між учасниками/учасницями освітнього процесу?

2 група. Стадії проведення посередником/посередницею індивідуальної зустрічі зі стороною конфлікту.

3 група. Етапи посередництва.

4 група. Принципи посередництва та етичні засади діяльності посередника/посередниці.

II етап – гра-симуляція «Презентаційне онлайн-заняття для слухачів курсів підвищення кваліфікації».

Після представлення напрацювань тренер/тренерка організовує колективне обговорення.

Питання для обговорення

- Як ви зараз розумієте посередництво та діяльність, повноваження й вимоги до посередника/посередниці?
- Що важливе для вас за результатами цієї вправи?
- Що може бути важливим/допомогти зрозуміти основні положення про посередництво та діяльність, повноваження й вимоги до посередника/посередниці?

3.2.2. Розуміння конфліктів, які можуть бути вирішені за допомогою посередництва

Мета: сформувати вміння ідентифікації конфліктів, які можна розв'язати за допомогою посередництва та відновних процедур з урахуванням особливостей їхнього застосування в освітньому просторі.

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

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація, Додатки 2 та 5 даного посібника.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям поміркувати та дати обґрунтовані відповіді на запитання: «Які конфлікти між учасниками/учасницями освітнього процесу можуть бути вирішені за допомогою посередництва?»

До уваги тренера/тренерки!

Запропонуйте учасникам/учасницям обґрунтувати відповіді на запитання, використовуючи Додатки 2 та 5.

Зверніть увагу учасників/учасниць, що вони проходять підготовку як посередники/посередниці в попередженні та вирішенні конфліктів. Саме тому їм важливо розуміти та дотримуватися стандартів і цінностей посередництва як відновної практики. Сприяйте формуванню в учасників/учасниць тренінгу розуміння *особливостей застосування посередництва та примирних процедур для вирішення конфліктів у закладах/установах освіти.*

Зона особливої уваги!

Посередництво не застосовується між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин стосовно всіх форм ґендерно зумовленого насильства, зокрема домашнього насильства, у випадках торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми, булінгу.

Посередництво не проводиться в конфліктах (спорах), що впливають чи можуть вплинути на права і законні інтереси третіх осіб, які не є учасниками/учасницями цього посередництва.

Запропонуйте учасникам/учасницям самостійно опрацювати (в рамках кейс-навчання) Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації), зокрема в частині принципів, та **виокремити ті характеристики принципів посередництва, що унормовують питання щодо зони відповідальності, компетентності та безпеки як посередника/посередниці, так і отримувачів/отримувачок послуги.**

3.2.3. Практикум із посередництва

Мета: розвинути уміння посередництва у вирішенні конфліктів між учасниками/учасницями освітнього процесу.

Методи роботи: практикум, робота в групах, презентація, колективне обговорення.

Матеріали та обладнання: аркуші А-4, папір для фліпчарту, фліпчарт, проєктор, слайди презентації.

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у 5 груп, пояснює алгоритм проведення практикуму та оголошує завдання.

Завдання

1. Описати конфлікт (спір) між такими учасниками/учасницями освітнього процесу:

1 група – педагог/педагогиня – педагог/педагогиня;

2 група – учень/учениця – учень/учениця;

3 група – педагог/педагогиня – батьки;

4 група – педагог/педагогиня – учень/учениця;

5 група – учень/учениця – обслуговуючий персонал.

2. Напрацювати можливість врегулювання цього конфлікту (спору) за етапами посередництва (використовуючи оптимальні методи/форми примирних процедур).

Презентація напрацювань у групах. Потім тренер/тренерка організовує колективне обговорення.

Питання для обговорення

- Які примирні процедури ви визначили як доцільні при втручанні в конфлікт між визначеними учасниками/учасницями освітнього процесу? Поясніть свою думку.
- Які особливості застосування запропонованих примирних процедур при втручанні в конфлікт відповідно до ситуації ви можете визначити?
- Які важливі висновки, усвідомлення для себе ви можете зробити?

3.2.4. Рольова гра «Посередництво у вирішенні конфліктів»

Мета: закріпити отримані знання та сформувати уміння/розвинути навички посередництва в конфлікті.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, презентація, рольова гра-симуляція в групах, метод «Акваріум» з елементами форум-театру, рефлексія, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація; кейси ситуацій, напрацьовані в рамках практикуму з посередництва.

Крок 1. (15 хв.) Рольова гра в малих групах (кожна група розіграє свою ситуацію з використанням етапів посередництва та технік відновної комунікації).

Колективне експрес-обговорення досягнутих результатів.

Крок 2. (50 хв.) Рольова гра-симуляція.

Тренер/тренерка організовує рольову гру-симуляцію «Посередництво у вирішенні конфліктів» (метод «Акваріум»). Для цього використовує кейс однієї з конфліктних ситуацій із додатків у РЗ або інший кейс, запропонований учасниками/учасницями групи.

Ролі: посередник/посередниця, сторони/сторона конфліктної ситуації, інші задіяні в конфлікті особи.

Завдання: провести зустріч зі стороною/сторонами конфліктної ситуації, застосовуючи стандарти та принципи посередництва, сприяти вирішенню конфліктної ситуації.

Інші учасники/учасниці: спостерігачі/спостерігачки.

Завдання: спостерігати за дотриманням процедури відповідно до стандартів і принципів посередництва, з особливою увагою до дотримання принципу безпеки.

Елементи форум-театру: на певних етапах розгортання ситуації в грі тренер/тренерка робить стоп-кадр, викликає з «акваріуму» когось із учасників/учасниць для заміни гравця/гравчині в якійсь із ролей. Гра продовжується з того етапу ситуації (або на 1-2 хв раніше), де був зроблений стоп-кадр. Впродовж гри рекомендовано зробити заміну в кожній із ролей.

Крок 3. По завершенні гри тренер/тренерка організовує рефлексію.

I етап – особиста рефлексія.

- Як ви почувалися в ролях?
- Що було складно? Що легко?
- Який особистісний досвід отримали?

II етап – професійна рефлексія за алгоритмом техніки «Ефективний зворотний зв'язок».

Учасники-спостерігачі/учасниці/спостерігачки – учасникам/учасницям рольової гри.

III етап. Поділіться враженнями, почуттями, висновками тощо за результатами проведеної гри.

До уваги тренера/тренерки!

Після обговорення **ОБОВ'ЯЗКОВО** проведіть вправу, спрямовану на вихід учасників/учасниць із ролей у грі, переконайтеся, що «ролі знято».

3.2.5. Поняття «медіація», «медіатор/медіаторка». Медіація в закладі освіти: особливості та переваги застосування

Мета: ознайомити учасників/учасниць із основними поняттями, опрацювати Закон України «Про медіацію», визначити особливості та переваги застосування медіації в закладі освіти для вирішення конфліктів; визначити відмінності між процедурами посередництва та медіації.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, обговорення, перегляд відео.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, навчальний відеоролик «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Медіація однолітків»³³.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує групі переглянути відео «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Медіація однолітків».

³³ URL: https://www.youtube.com/watch?v=Awy4fe_-FAM

До уваги тренера/тренерки!

Враховуючи особливості, пов'язані з часовими рамками проведення тренінгу/навчальних занять, можливим є варіант попереднього самостійного перегляду та опрацювання учасниками/учасницями відеоматеріалів (кейс-навчання) й методичних матеріалів на стор. 80-85 навчально-методичного посібника «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект» з подальшим колективним обговоренням, щоб сформувати розуміння відмінностей процедур посередництва та медіації, а також особливостей їхнього застосування в освітньому просторі.

Після колективного обговорення тренер/тренерка надає групі інформацію про поняття «медіація» та хто такий «медіатор», пропонує розглянути основні положення Закону України «Про медіацію» та визначити основні відмінності між посередництвом і медіацією як інструментами вирішення конфліктів між учасниками/учасницями освітнього процесу.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Медіація – позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора/медіаторки (медіаторів/медіаторок) намагаються запобігти виникненню чи врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів.

Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за ухвалення рішення та його виконання.

Медіатор/медіаторка – спеціально підготовлена нейтральна, незалежна, неупереджена фізична особа, яка проводить медіацію.

Медіатор/медіаторка під час медіації:

- уважно слухає та не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить запитання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться з повагою до кожного учасника/учасниці ситуації;
- дотримується нейтралітету та не схиляється до жодної зі сторін;
- не надає жодних порад і не висловлює власну точку зору;
- не шукає, хто правий/права, а хто винуватий/винувата;
- допомагає учасникам/учасницям під час процедури примирення знайти справедливе розв'язання проблеми, що спричинила конфлікт чи суперечку.

Важливо наголосити!

МЕДІАТОР/МЕДІАТОРКА НЕСЕ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПРОЦЕС, А НЕ ЗА РІШЕННЯ!

Принципи медіації

Закон України «Про медіацію» (вибірка)

Стаття 4.

1. Медіація проводиться за взаємною згодою сторін медіації з урахуванням принципів добровільності, конфіденційності, нейтральності, незалежності та неупередженості медіатора, самовизначення та рівності прав сторін медіації.

Стаття 5. Добровільність

1. Участь у медіації є добровільним волевиявленням учасників медіації. Ніхто не може бути примушений до врегулювання конфлікту (спору) шляхом проведення медіації.
2. Сторони медіації та медіатор можуть у будь-який момент відмовитися від участі в медіації.
3. Участь сторони в медіації не може вважатися визнанням такою стороною вини, позовних вимог або відмовою від позовних вимог.

Стаття 6. Конфіденційність

1. Медіатор та інші учасники медіації, а також суб'єкт, що забезпечує проведення медіації, не мають права розголошувати конфіденційну інформацію, якщо інше не встановлено законом або якщо всі сторони медіації не домовилися у письмовій формі про інше.

Для цілей цього Закону конфіденційною інформацією вважається вся інформація, яка стала відома під час підготовки до медіації та проведення медіації, зокрема про пропозицію та готовність сторін конфлікту (спору) до участі у медіації, факти та обставини, висловлені судження та пропозиції сторін медіації щодо врегулювання конфлікту (спору), зміст угоди за результатами медіації.

2. Якщо медіатор отримав від однієї із сторін конфіденційну інформацію, він може розкрити таку інформацію іншій стороні (сторонам) лише за згодою сторони, яка надала таку інформацію.
3. Особи, зазначені у частині першій цієї статті, за розголошення конфіденційної інформації несуть відповідальність, передбачену законом.
4. У разі пред'явлення стороною медіації вимог до медіатора щодо невиконання чи неналежного виконання ним умов договору про проведення медіації медіатор звільняється від обов'язку збереження конфіденційної інформації в межах, необхідних для захисту його прав та інтересів. У такому разі суд, інші органи чи посадові особи, які розглядають вимоги сторони медіації до медіатора або яким стало відомо про пред'явлення таких вимог, зобов'язані вжити заходів для унеможливлення доступу сторонніх осіб до конфіденційної інформації та її розголошення.
5. Медіатор не може бути допитаний як свідок у справі (провадженні) щодо інформації, яка стала йому відома під час підготовки до медіації та проведення медіації.

Стаття 7. Нейтральність, незалежність та неупередженість медіатора

1. Під час проведення медіації медіатор повинен бути нейтральним у ставленні до сторін медіації та незалежним від сторін медіації, органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб, інших фізичних і юридичних осіб.

2. Медіатор не може:
 - 1) суміщати функцію медіатора з функцією іншого учасника медіації в одному конфлікті (спорі);
 - 2) надавати сторонам медіації консультації та рекомендації щодо прийняття рішення по суті конфлікту (спору);
 - 3) приймати рішення по суті конфлікту (спору) між сторонами медіації;
 - 4) бути представником або захисником будь-якої із сторін у досудовому розслідуванні, судовому, третейському чи арбітражному провадженні у конфлікті (спорі), в якому він є чи був медіатором.
3. Втручання органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності та підпорядкування, громадських об'єднань, посадових та службових осіб, фізичних осіб під час підготовки та проведення медіації забороняється.
4. Медіатор повинен бути неупередженою особою, яка допомагає сторонам конфлікту (спору) здійснювати комунікацію, досягати порозуміння та проводити переговори.
5. Медіатор має право надавати сторонам медіації консультації та рекомендації щодо порядку проведення медіації та фіксування її результатів.

Стаття 8. Самовизначення та рівність прав сторін медіації

1. Сторони медіації самостійно обирають медіатора (медіаторів) та/або суб'єкта, що забезпечує проведення медіації.
2. Сторони медіації самостійно визначають перелік питань, які обговорюватимуться, варіанти врегулювання конфлікту (спору), зміст угоди за результатами медіації, строки та способи її виконання, інші питання щодо конфлікту (спору) та проведення медіації. Інші учасники медіації можуть надавати консультації та рекомендації сторонам медіації, але рішення приймається виключно сторонами медіації.
3. Якщо стороною медіації є неповнолітня особа, вона приймає рішення з дотриманням вимог законодавства з урахуванням обсягу її дієздатності.
4. Якщо стороною медіації є особа, цивільна дієздатність якої обмежена, вона приймає рішення з дотриманням вимог законодавства з урахуванням обсягу її дієздатності.
5. Медіація проводиться на засадах рівності сторін. Сторонам медіації має бути надано рівні можливості під час проведення медіації. Зобов'язання медіатора повинні бути однаковими стосовно всіх сторін медіації.

Правила медіації

- Слухати іншого/іншу та говорити по черзі, навіть якщо з ним/нею не згоден/не згодна, щоб у кожного/кожної була можливість висловитися й бути почутим/почутою.
- Уникати образ одне одного, щоб всі почувалися в безпеці.
- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати оточуючим, що відбувалося на зустрічі.
- Кожен учасник/учасниця може за необхідності зробити перерву, запропонувати перенести зустрічі на інший час.
- Кожен учасник/учасниця може відмовитися від медіації чи від медіатора/медіаторки.

- Медіатор/медіаторка може поговорити з кимось із учасників/учасниць наодинці, а також учасник/учасниця з медіатором/медіаторкою.
- Медіатор/медіаторка може перервати медіацію.

До уваги тренера/тренерки!

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

Питання для колективного обговорення

- Коли доречна медіація?
- Коли медіація не застосовується?
- Які основні відмінності між посередництвом і медіацією як інструментами вирішення конфліктів між учасниками/учасницями освітнього процесу?

До уваги тренера/тренерки!

Важливо наголосити, що медіація НЕ проводиться:

- стосовно всіх форм насильства, які підпадають під сферу застосування Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами (ст.48);
- між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, у випадках насильства в сім'ї, торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми. (Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) (Наказ Міністерства соціальної політики України від 17 серпня 2016 р. №892).

ТЕМА 3.3. ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНІКИ «КОЛО»

3.3.1. Техніка «Коло». Правила. Типологія Кіл. Коло цінностей (практика)

Мета: ознайомити з особливостями та вимогами щодо проведення техніки «Коло», передати практичний досвід проведення та участі в роботі Кола цінностей.

Методи роботи: інформаційне повідомлення, практикум, колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація, Мовник/Братина, фліпчарт, маркери.

Інформаційне повідомлення

Коло – це місце, де слухають, дають змогу почути та зрозуміти становище інших. Тут вас обов'язково почують, тут ви можете висловити все, що вас непокоїть, і бути впевненим, що знайдете глибоке розуміння. Це можливість зазирнути в життя одне одного, пережити те, що пережили інші, а також відчувати уважне та чуйне ставлення до своїх переживань. Такі розповіді хвилюють і змінюють не лише того, хто розповідає свою історію, а й тих, хто слухає. Таким чином відбуваються зміни в стосунках. Це трапляється не тому, що Коло такі чудодійні; швидше, вони певною мірою – суди загальної думки зі своїм особливим ставленням та підходами, де цілком можуть статися глибокі особисті зміни.

Класифікація Кіл

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

Коло цінностей – це Коло, яке першим проводять у громаді (класі). Коло цінностей має на меті сформувані в групі спільні уявлення про цінності, сприяти розкриттю учасників/учасниць та встановленню атмосфери довіри.

Коло цінностей починається з розповіді ведучого/ведучої (Хранителя/Хранительки) про традиції проведення Кіл та пояснення правил цієї процедури. Потім ведучий/ведуча проводить ритуал відкриття Кола: просить учасників/учасниць узятися за руки так, щоб права долоня кожного/кожної учасника/учасниці була повернута донизу – «до землі», тобто «давала», а ліва – догори, «до сонця», тобто «приймала» – це замкнене Коло, де енергія кожного/кожної передається по колу і утворює єдність; ведучий/ведуча говорить слова, що намагаються учасників/учасниць поважати одне одного; ведучий/ведуча закінчує словом «МИР», яке повторюють усі учасники/учасниці. Ритуал відкриття є обов'язковим елементом усіх наступних Кіл. Далі Хранитель/Хранителька просить учасників/учасниць згадати важливу для них людину та назвати притаманну їй рису/якість, яку вони вважають найважливішою. На це запитання учасники/учасниці відповідають, передаючи по колу Братину/Мовник – символічний предмет (див. пояснення далі). Після того як Братина/Мовник повернеться до ведучого/ведучої, він/вона просить учасників/учасниць повторити всі названі якості й записує їх на фліпчарті. Це список цінностей, які є важливими для присутніх у Колі, адже вони самі сформували цей перелік. Важливо зауважити, що доречно записувати перелік цінностей на папері, а не на дошці, тому що учні/учениці часто виявляють бажання мати такий список постійно у своїй класній кімнаті.

Друге запитання для обговорення: «Розкажіть, будь ласка, про ваш досвід перебування в громаді/в команді, коли ви відчули себе частиною цієї громади/команди». Підсумовуючи це обговорення, ведучий/ведуча повинен/повинна звернути увагу на те, що громада (клас, друзі) – це надзвичайно потужний ресурс, який може підтримати кожного/кожну з нас у складних життєвих обставинах, і якщо учасники/учасниці виявлять бажання, таким джерелом підтримки може стати Коло, в якому вони сьогодні перебувають. За бажанням ведучого, Коло цінностей може починатися та завершуватися запитанням про самопочуття учасників/учасниць, їхній настрій тощо. Коло цінностей, як і будь-яке інше, закінчується ритуалом закриття: всі стають так, як під час ритуалу відкриття, Хранитель/Хранителька дякує учасникам/учасницям за їхню щирість і відвертість, за внесок у формування справжньої громади. Наприкінці Хранитель/Хранителька промовляє слово «МИР», яке повторюють усі учасники/учасниці.

Коло вирішення проблеми застосовують для тих конфліктів, до яких залучено багато осіб. У навчальних закладах Коло вирішення проблем використовується, коли конфлікт виник у класі та охопив значну частину учнів/учениць. Під час проведення Кола вирішення проблеми група обговорює, що сталося; кожен/кожна має можливість висловитися з приводу конфлікту та бути почутим. Після цього група переходить до обговорення того, яким чином можна вирішити ситуацію, що склалася. Важливо пам'ятати, що рішення проблеми повинно задовольнити кожного/кожну учасника/учасницю Кола, лише тоді процедуру можна завершити.

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

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

Кола зцілення проводять для підлітків, які пройшли процес медіації. Саме за допомогою таких Кіл відбувається їхнє відновлення в громаді. Метою таких Кіл є поліпшення взаємин між людьми та їхнє повернення до стосунків, які були до конфлікту. Традиційно такі Кола починаються з цінностей, а потім відбувається обговорення ситуації, що склалася, результатів медіації та перспектив відновлення стосунків.

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

Важливим елементом Кола є *Мовник (Братина)* – це символічний предмет, який передають з рук у руки від одного/однієї учасника/учасниці до іншого/іншої і тим самим дають учаснику/учасниці право говорити. Перш ніж почати працювати в Колі, громада повинна обрати для себе Мовник (Братину): це має бути важливий, символічний предмет, який поважатимуть усі учасники/учасниці Кола. Зазвичай медіатори/медіаторки Шкільної

служби порозуміння на першому зібранні вирішують, що буде для них таким предметом. Ми пропонуємо використовувати невелику керамічну, дерев'яну або металеву чашу, оскільки використання Мовника (Братини) має українське коріння та духовно єднає нас із предками. Братина, що використовується в Колі, має символічний зміст і виконує роль своєрідного оберіга атмосфери, яка створюється між учасниками/учасницями. Мовник (Братина) надає більше можливостей висловитися, оскільки кожному учаснику/учасниці доводиться чекати моменту, коли він/вона отримає право голосу, а це дозволяє краще сфокусуватися на темі обговорення й детальніше обдумати свою відповідь. Використання Мовника (Братини) запобігає виникненню суперечок «сам на сам», тому що кожен/кожна повинен/повинна дочекатися своєї черги для відповіді. Мовник (Братина) встановлює рівність між учасниками/учасницями Кола: кожен/кожна має рівні можливості як для того, щоб висловитися і бути почутим, так і для того, щоб вислухати інших. Під час обговорення проблеми в Колі учасники/учасниці однаково несуть відповідальність за ухвалення рішень і пошук шляхів примирення між усіма присутніми. Мовник (Братина) створює особливі умови для досягнення консенсусу, адже кожен/кожна має змогу висловитися і бути почутим; усі питання, які цікавлять учасників/учасниць, можуть бути озвучені перед прийняттям рішення стосовно ситуації, що склалася.

Правила Кола безпосередньо пов'язані з Мовником (Братиною), до них належать наступні.

Мовник (Братина) завжди рухається по колу за годинниковою стрілкою («за Сонцем»). Кожен/кожна повинен/повинна дочекатися своєї черги.

Говорити має право лише той/та, хто тримає в руках Мовник (Братину), або той/та, хто отримав особливе право від Хранителя/Хранительки Кола.

Кожен/кожна має право мовчки передати Мовник (Братину) наступному/наступній, якщо не має що сказати або не хоче говорити.

Жоден/жодна не має права залишити Коло, поки воно не завершилося.

Мовник (Братина) продовжує рухатися по колу доти, доки залишається людина, якій є що сказати з приводу дискусії. Коло завершується тоді, коли Мовник (Братина) обійде його, а всі мовчатимуть.

Тримаючи в руках Мовник (Братину), учасник/учасниця Кола повинен/повинна поважати процедуру та інших учасників/учасниць, говорячи:

- «від серця», чесно і відкрито;
- з повагою до присутніх;
- коротко та лаконічно, щоб дати змогу висловитися іншим;
- по суті питань, що обговорюються в Колі.

У Колі присутній *ведучий/ведуча (Хранитель/Хранителька Кола)* – особа, яка інформує учасників/учасниць про правила, формулює питання для обговорення, стежить за тим, щоб громада дотримувалася процедури, і несе відповідальність за атмосферу взаємоповаги, підтримки й толерантного ставлення. Хранитель/Хранителька – це доглядач/доглядачка і служитель/служителька Кола. Його/її присутність дуже скромна, допоміжна, але й важлива. Власне, Хранитель/Хранителька не керує Колом, а допомагає учасникам/учасницям це робити. Замість того, щоб брати на себе керування або намагатися впливати на перебіг подій, Хранитель/Хранителька сприяє веденню

врівноваженого діалогу, допомагає підтримувати відкриту, шанобливу й вільну атмосферу. Тому Хранитель/Хранителька – це не обов'язково харизматична особистість.

Окрім правил учасники/учасниці приймають низку **принципів**, яких зобов'язуються дотримуватися під час Кола. Принцип встановлює загальне для всіх визначення того, як люди взаємодіятимуть між собою, ділити час та простір у Колі. Принципи організації Кола забезпечують належну рівноправність усіх учасників/учасниць у ході колективного розв'язання складних питань.

Традиційно встановлюють наступні принципи.

1. Участь у Колі добровільна. Чи потрібно когось змушувати приходити на Коло або виступати в ньому? В жодному разі. В Колі не має бути нікого, хто не хоче брати участі. Так само не можна змушувати висловлюватися, якщо людина не бажає цього робити. Добровільність Кола – це джерело сили, а не слабкості. Сила бере початок з відповідальності, яку поділяють усі учасники/учасниці без винятку. Також не можна враховувати лише інтереси одного/однієї учасника/учасниці, інакше решта піде, адже кожен/кожна завжди може це зробити. Коли учасники/учасниці добровільно беруть участь у Колі, це стає важливим свідченням їхньої особистої відповідальності за вирішення конфлікту.
2. Все, що прийшло в Коло, в ньому й залишається, – особиста інформація, яка надійшла в Коло, вважається конфіденційною, за винятком випадків, коли виникає загроза безпеці учасників/учасниць.
3. Кожен/кожна із учасників/учасниць погоджується поважати решту та висловлюватися доброзичливо, у спокійній манері як про добре, так і про погане, залишаючи час для інших, щоб вони змогли висловитися.
4. Кожен/кожна має слухати з повагою, «і серцем, і розумом».
5. Усі повинні поважати процедуру і залишатися в Колі доти, доки воно працює в пошуках розв'язання проблеми, що обговорюється.

Коло є досить потужною груповою практикою, що може глибоко впливати як на учасників/учасниць, так і на самого/саму ведучого/ведучу. Тому, *щоб стати ведучим/ведучою (Хранителем/Хранителькою) Кола, необхідно:*

- розуміти та поділяти принципи й цінності Кола;
- мати потрібні для проведення Кіл особистісні якості;
- знати особливості підготовки та проведення різних видів Кіл;
- мати достатній досвід участі в Колах як учасника/учасниці.

Приклад сценарію Кола

1. Вступне слово Хранителя/Хранительки Кола.

Приклад вступного слова

Доброго дня, шановні!

Сьогоднішня наша зустріч пройде у форматі Кола. Це дасть змогу кожному та кожній, хто є у Колі, висловитися, почути одне одного та дізнатись щось важливе для себе. Сподіваюся, що по завершенні у вас будуть позитивні враження та емоції.

Наша зустріч проходитиме за певними правилами (*Хранитель/Хранителька Кола ознайомлює учасників/учасниць із правилами, принципами та домовленостями*).

2. Ритуал відкриття Кола.

Приклад: «Я радий/рада вітати вас у цьому Колі, сподіваюсь кожен/кожна візьме з цього Кола щось корисне для себе. МИР» (Хранитель/Хранителька Кола пропонує учасникам/учасницям повторити за ним/нею слово «Мир»).

3. Обговорення питань у Колі.

Хранитель/Хранителька Кола оголошує тему Кола та пропонує по черзі питання для обговорення, передаючи по Колу Мовник/Братину. Наступне питання оголошується лише по тому, як усі, хто бажав, завершили висловлюватися за попереднім питанням. Після кожного кільця Хранитель/Хранителька Кола резюмує почуте від учасників/учасниць та оголошує наступне питання.

4. Ритуал закриття Кола.

Приклад: «Я дякую всім за участь у нашому Колі, мені було приємно працювати з вами. Використовуйте отримані в Колі знання та важливі для вас відкриття з користю для себе та інших. МИР» (Хранитель/Хранителька Кола пропонує учасникам/учасницям повторити за ним/нею слово «Мир»).

Приклад питань для проведення Кола цінностей

- Назвіть своє ім'я. З якими емоціями, почуттями ви прийшли до Кола?
- Назвіть людину, яку ви поважаєте, та ту її рису (характеру), якій би ви хотіли у неї навчитися або яка вас вражає. За результатами цього обговорення складається список цінностей учасників/учасниць тренінгу. Список цінностей слугує орієнтиром для розуміння рис, необхідних медіатору/медіаторці, та засад, на яких базуються відновні практики. (Обов'язково обговорити з групою список названих у Колі цінностей і написати їх на фліпчарті.)
- Згадайте та назвіть громаду/команду, де ви відчували підтримку. Якщо зможете, пригадайте ситуацію, в якій ви насправді відчули себе частиною цієї команди.
- Назвіть своє ім'я. З якими емоціями, почуттями ви виходите з Кола?

Питання для обговорення

- Які особливості (елементи Кола) проведення Кола ви помітили? Чому ці особливості (елементи Кола), на ваш погляд, є важливими?
- Які переваги, на вашу думку, має Коло в порівнянні зі звичайним груповим обговоренням проблем?
- Як ви вважаєте, в яких ситуаціях застосування Кола може бути ефективним? (Детальніша інформація викладена в мультимедійній презентації.)
- На вашу думку, чи в правильному порядку поставлені запитання для Кола цінностей? Чому?
- Важливі для вас усвідомлення за результатами участі в Колі?

3.3.2. Техніка «Коло». Тематичне коло. Коло вирішення конфліктів. Практикум. Рольова гра

Мета: закріпити розуміння особливостей та вимог до проведення тематичного Коло, розвинути уміння проводити Коло з учасниками/учасницями освітнього процесу; закріпити уміння надавати ефективний зворотний зв'язок.

Методи роботи: практикум (рольова гра), колективне обговорення, практика ефективного зворотного зв'язку.

Обладнання та необхідні матеріали: Мовник/Братина.

Завдання для гри

Змодельовати алгоритм отримання запиту, підготовки та проведення тематичного Коло.

Запитання до тематичного Коло «Конфлікти у моєму житті»

Варіант 1

1. Який у вас зараз настрій та як ви почуваетесь?
2. Як часто у вашому житті трапляються конфлікти та яку стратегію поведінки ви найчастіше використовуєте для їхнього вирішення?
3. З якими конфліктними ситуаціями ви найчастіше стикаєтесь в закладі освіти? Як вони вирішуються?
4. Як ви бачите застосування посередництва у власних життєвих ситуаціях і в закладі освіти?
5. Як ви зараз почуваетесь, коли виходите з Колоа?

Варіант 2 (Ситуація для гри: Коло проводиться з учнями/ученицями класу, де є конфліктна ситуація)

1. Назвіть своє ім'я. Який у вас зараз настрій та як ви почуваетесь? (З яким настроєм чи емоціями ви прийшли до нашого Колоа?)
2. Як часто у вашому житті трапляються конфлікти і яке значення вони мають для вас?
3. Що вас засмучує в ситуаціях конфлікту?
4. Що вам допомагає або могло би допомогти вирішити конфлікт?
5. Що б ви порадили друзям або одноліткам, між якими виникає конфлікт?
6. Назвіть своє ім'я. Що є важливим для вас зараз? Як ви зараз почуваетесь? (З яким настроєм чи емоціями ви виходите з нашого Колоа?)

Колективне обговорення

Після проведення Колоа тренер/тренерка проводить обговорення складних моментів, опрацьовує з учасниками/учасницями корисні поради.

Питання для обговорення

- Як ви почувалися в ролях?
- Що було складно? Що легко?
- Що вам вдалося? А що б ви наступного разу могли зробити по-іншому?
- Який особистісний досвід отримали?

До уваги тренера/тренерки!

Після обговорення ОБОВ'ЯЗКОВО проведіть вправу, спрямовану на вихід учасників/учасниць із ролей у грі, переконайтеся, що «ролі знято».

До уваги тренера/тренерки!

Важливо наголосити, що проведення Кіл порозуміння та розв'язання конфліктів із класом, де сформовані напружені, а тим паче – ворожі взаємини, має певні особливості та сприяє виявленню «підводних рифів», до яких має бути готовим посередник/посередниця.

II.4. МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЯ 4 «РОЛЬ СЛУЖБ ПОРОЗУМІННЯ У ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ В ПРОЦЕСІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА СТВОРЕННЯ БЕЗПЕЧНОГО ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА (РІВЕНЬ ПОСЕРЕДНИЦТВА)»

ТЕМА 4.1. ПОСЕРЕДНИК/ПОСЕРЕДНИЦЯ У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ СЕРЕД ОДНОЛІТКІВ

4.1.1 Поняття «посередник однолітків». Особливості підготовки та вимог до посередника/посередниці у вирішенні конфліктів серед однолітків

До уваги тренера/тренерки!

Рекомендації для викладання теми «Посередник/посередниця у вирішенні конфліктів серед однолітків»

Важливо розмежовувати поняття «посередник/посередниця однолітків» та «медіатор/медіаторка однолітків».

На даному етапі Програми ми говоримо про підготовку посередників/посередниць однолітків.

Рекомендуємо для підготовки посередників/посередниць однолітків користуватися Комплектом освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації». – К. – 2018. – 140 с. Режим доступу: <https://bit.ly/32AKTTK>

А саме програмою факультативу «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе» або програмою гуртка «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» (але лише 1 рік навчання). За відповідним освітньо-тематичним планом.

ОСВІТНЬО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН³⁴

Розділи, теми занять	Кількість годин		
	Теоретичні	Практичні	Усього
Вступ	1		1
РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир			1
Тема 1. Корені насильства	0,5	1,5	2
Тема 2. Як протистояти булінгу	0,5	1,5	2
Тема 3. Я будує мир	0,5	1,5	2
Тема 4. Де шукати допомоги та підтримки	0,5	0,5	1
Рефлексія теми		1	1
РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт			7
Тема 1. Конфлікт у житті людини	0,5	0,5	1
Тема 2. Де шукати конфлікт у закладі освіти	0,5	0,5	1
Тема 3. Які бувають конфлікти	0,5	1,5	2
Тема 4. Із чого складається конфлікт	0,5	1,5	2

³⁴ Комплектом освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації». – К. – 2018. – с. 28-32. Режим доступу: <https://bit.ly/32AKTTK>

Розділи, теми занять	Кількість годин		
	Теоретичні	Практичні	Усього
Рефлексія теми		1	1
РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт			9
Тема 1. Як діяти в конфлікті	0,5	0,5	1
Тема 2. Що та Чому? Позиції та інтереси	0,5	1,5	2
Тема 3. Успішні кроки у вирішенні конфлікту	0,5	1,5	2
Тема 4. Вирішуємо конфлікт		2	2
Тема 5. Відновні практики	0,5	0,5	1
Рефлексія теми		1	1
РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті			8
Тема 1. Активно слухати	0,5	1,5	2
Тема 2. Відкрито запитувати	0,5	0,5	1
Тема 3. Дослівно перефразувати	0,5	1,5	2
Тема 4. Ефективно давати зворотний зв'язок	0,5	0,5	1
Тема 5. Говорити від свого «Я»	0,5	0,5	1
Рефлексія		1	1
РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру			2
Підсумкове заняття		1	1
ВСЬОГО ГОДИН	8	28	36

Нижче пропонуємо вимоги до посередника/посередниці однолітків.

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

Розділи, теми занять	Вимоги до рівня досягнень здобувачів/здобувачок освіти
РОЗДІЛ 1. Усвідомлювати мир	<i>Знати:</i> поняття та види насильства; поняття та види булінгу; принципи ненасильницької поведінки; базові засади та принципи миробудування; поняття миробудування; важливість участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні. <i>Вміти:</i> визначати види насильства, зокрема булінгу; дотримуватися ненасильницьких моделей поведінки; попереджувати виникнення та ескалацію конфліктних ситуацій у повсякденному житті; попереджувати прояви насильства, булінгу. <i>Набути досвід:</i> дотримуватися принципів миробудування; дотримуватися ненасильницьких моделей поведінки; попереджувати прояви насильства, булінгу; негативного ставлення до дискримінації; розуміння рівності прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат.
РОЗДІЛ 2. Розуміти конфлікт	<i>Знати:</i> базові поняття конфліктології; причини конфліктів; типологію конфліктів; структуру конфлікту; причини конфліктів у закладі освіти; стадії розвитку конфлікту; наслідки конфлікту. <i>Вміти:</i> визначати причини конфліктів; аналізувати структуру конфлікту; визначати типи конфліктів. <i>Набути досвід:</i> аналізувати причини конфліктів; визначати позиції та інтереси в конфлікті, визначати ґендерні складові конфлікту.

Розділи, теми занять	Вимоги до рівня досягнень здобувачів/здобувачок освіти
РОЗДІЛ 3. Вирішувати конфлікт	<i>Знати:</i> трикутник вирішення конфлікту, деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфлікту, позицію в конфлікті, інтерес в конфлікті, етапи вирішення конфліктів; стилі вирішення конфліктів; відновні практики. <i>Вміти:</i> складати картографію конфлікту; вирішувати конфлікт відповідно до його етапів; визначати сторони конфлікту, його предмет. <i>Набути досвід:</i> вирішувати конфлікти мирним шляхом; попереджувати виникнення та ескалацію конфліктних ситуацій в повсякденному житті.
РОЗДІЛ 4. Спілкуватися в конфлікті	<i>Знати:</i> принципи активного слухання; види запитань; правила перефразування; правила резюмування; формулу «Я-твердження». <i>Вміти:</i> застосовувати активне слухання; правильно формулювати запитання; впроваджувати ехо-техніку; надавати зворотний зв'язок; формулювати «Я-твердження». <i>Набути досвід:</i> впровадження відновлювальної комунікації.
РОЗДІЛ 5. Прямуємо до розбудови миру	<i>Знати:</i> методологію профілактики конфліктів у повсякденному спілкуванні. <i>Вміти:</i> дотримуватися принципів миробудування; конструктивно вирішувати конфлікти. <i>Набути досвід:</i> позитивної мотивації до мирного врегулювання конфліктів і формування відновної культури в закладі освіти.

Важливо!

Учень/учениця, який є посередником/посередницею однолітків, набуває досвід вирішення конфліктів до рівня медіації, тобто не опановуючи знання та навички з медіації однолітків.

Звертаємо увагу, що питання «впровадження статусу посередника/посередниці однолітків у закладі освіти», як і визначення «посередник/посередниця однолітків», потребує подальшого доопрацювання та методологічного забезпечення. ГО «Ла Страда-Україна», зі свого боку, ініціювала даний процес.

Мета: сформувати розуміння вимог і меж компетентності посередника/посередниці у вирішенні конфліктів серед однолітків.

Методи роботи: інтерактивний діалог, «мозковий штурм», колективне обговорення.

Обладнання та необхідні матеріали: проєктор, ноутбук, презентація.

Тренер/тренерка пропонує учасникам та учасницям опрацювати вищезначений матеріал і питання для роздумів та колективного обговорення.

- Що таке посередництво однолітків?
- Хто такий посередник/посередниця однолітків?
- Які етичні вимоги до посередників/посередниць однолітків?
- Якими навичками необхідно володіти посереднику/посередниці однолітків?

ТЕМА 4.2. ПОРЯДОК СТВОРЕННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ СЛУЖБИ ПОРОЗУМІННЯ В ЗАКЛАДІ ОСВІТИ (НА РІВНІ ПОСЕРЕДНИЦТВА)

4.2.1. Практикум. «Механізм створення та організація роботи служби порозуміння»

Мета: розробити ефективний механізм діяльності служби порозуміння.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, колективне обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук.

До уваги тренера/тренерки!

Методичним забезпеченням для опрацювання даної теми є навчально-методичний посібник «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти». - К.: ФОП Нічога С. О. - 2018. - 174 с. - сторінки 10-38, 49-5235.

Тренер/тренерка об'єднує учасників і учасниць у 5 груп, пропонує опрацювати текст посібника «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти» та презентувати наступні питання.

Група 1 – Що таке служба порозуміння? Хто є учасниками/учасницями служби порозуміння? Механізм створення служби порозуміння у закладі освіти.

Група 2 – Планування роботи служби порозуміння. Методичне забезпечення впровадження служби порозуміння в закладі освіти. Шляхи популяризації діяльності служби порозуміння.

Група 3 – Хто такий/така, що робить/яка роль та функції координатора/координаторки служби порозуміння? Вимоги до педагога/педагогині-координатора/координаторки служби порозуміння.

Група 4 – Ефективне забезпечення доступу до служби порозуміння. Шляхи потрапляння конфліктів до служби та механізм їхнього розгляду. Функції та розподіл ролей в службі порозуміння. Механізм звернень до служби.

Група 5 – Шляхи співпраці з адміністрацією закладу освіти, педагогічними працівниками/працівницями, батьками.

До уваги тренера/тренерки!

Механізм створення, діяльності, координації служби порозуміння закладу освіти описаний в посібнику «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти», є прийнятним для організації відповідної діяльності на рівні посередництва.

³⁵ Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. – К.: ФОП Нічога С.О., – 2018. – 174 с.
URL: <https://bit.ly/37XOBrr>

4.2.2. Форми та методи впровадження та популяризації відновних практик і вирішення конфліктів мирним шляхом -

Мета: сформувати розуміння важливості проведення інформаційно-просвітницької кампанії з популяризації медіації та служби порозуміння; сформувати розуміння особистої ролі та ролі кожного/кожної в діяльності служби порозуміння.

Метод роботи: робота в групах, презентація напрацювань у групах, колективне обговорення.

Хід проведення

Запропонуйте до колективного обговорення запитання:

- Чому треба проводити роботу з популяризації відновних практик, посередництва та служби порозуміння?

До уваги тренера/тренерки!

Прокоментуйте відповіді наступним чином.

Для повноцінної роботи служби порозуміння дуже важливим є інформаційно-просвітницький супровід, який має тривати постійно. Громадськість повинна знати, що відновні практики діють, що конфлікти вирішуються конструктивно, що служба порозуміння працює.

Вправа «Впроваджуємо відновний підхід в освітньому просторі»

Робота в 4 групах.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям поміркувати над запитанням «Що ви можете зробити як фахівці/фахівчині для впровадження відновного підходу, популяризації та формування відновної культури в освітньому середовищі?» Для цього тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у 4 групи.

Завдання для роботи в групах

Обговоріть та опишіть відповідь на наступні запитання (створіть пам'ятки/методичні рекомендації/алгоритми тощо з означених питань).

1 група – Механізм впровадження відновного підходу в заклад освіти.

2 група – Шляхи популяризації відновних практик та відновного підходу серед педагогів/педагогинь.

3 група – Шляхи популяризації відновних практик та відновного підходу серед учнів та учениць.

4 група – Шляхи популяризації відновних практик та відновного підходу серед батьків.

Колективне обговорення

Питання для обговорення

- Які важливі висновки, усвідомлення для себе ви можете зробити?
- Який досвід отримали?
- Що є важливим для вас зараз?

Додаток 1

**РЕКОМЕНДОВАНІ КРИТЕРІЇ ВИБОРУ
МЕТОДУ ВТРУЧАННЯ В КОНФЛІКТ³⁶**

Додаток 5 до Методичних рекомендацій
щодо роботи з конфліктами в державних
органах (абзац перший пункту 4 розділу III)

	Перемовини	Медіація	Нейтральна оцінка	Човникова дипломатія
Такий метод підходить, коли:	- учасники/учасниці вважають, що самі впораються; - не готові нести жодних додаткових витрат; - не готові до жодного відкриття інформації стороннім особам;	- є довіра до медіації та медіатора/медіаторки (уповноваженої особи з питань супроводу конфліктів, далі – УСК); - є потреба в сторонній професійній допомозі для обговорення виходу з конфлікту; - є потреба в конфіденційності, збереженні відносин, контролі за процесом та результатом; - є потреба знайти інноваційне, неординарне рішення;	- потрібна стороння консультація щодо предмета конфлікту; - сторонам бракує власних внутрішніх аргументів, щоб стратегічно обрати, як рухатись далі;	- сторони не хочуть комунікувати чи взаємодіяти одна з одною; - є надмірний дисбаланс сил сторін.
Такий метод не підходить, коли:	- дисбаланс сил сторін є надмірним; - сторони прагнуть за всяку ціну досягти свого результату; - мотивація однієї зі сторін є хибною/основна мета – переконати в своєму вже наявному рішенні/позиції; - нереалістичні очікування сторін конфлікту/нереалістичні цілі; - не залучені всі учасники/учасниці конфлікту/здійснено хибний аналіз конфлікту; - нестача/брак у сторін ресурсів для вирішення конфлікту (часу, приміщення, навичок, тощо); - конфлікт вирішується виключно в правовому полі (в суді);	- сторони не почуваються в безпеці під час спілкування (наприклад, розмови чи електронного листування); - вимушені брати метод втручання в конфлікт проти волі;	- особа, яка здійснює оцінку, має симпатії, певне відношення тощо до однієї зі сторін, не володіє необхідними знаннями для здійснення оцінки; - сторони чи принаймні одна сторона не мають довіри до особи, яка здійснюватиме оцінку;	- немає однаково нейтральної особи, якій довірятимуть обидві сторони; - сторони готові розмовляти одна з одною для ефективності пошуку порозуміння.

³⁶ Наказ Національного агентства України з питань державної служби від 20.06.2022 № 46-22 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо роботи з конфліктами в державних органах» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0046859-22#Text>

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОПИС РЕКОМЕНДОВАНИХ МЕТОДІВ ВТРУЧАННЯ В КОНФЛІКТ³⁷

Додаток 6 до Методичних рекомендацій
щодо роботи з конфліктами в
державних органах
(абзац другий пункту 4 розділу III)

ПЕРЕМОВИНИ

Опис методу

Перемовини – метод втручання, коли для узгодження спільного рішення сторони конфлікту безпосередньо комунікують та взаємодіють щодо предмету та процесу перемовин без активної участі уповноваженої особи з питань супроводу конфліктів (УСК) та за якого кожна сторона має рівні можливості щодо контролю ситуації та ухвалення рішень. Процес перемовин не формалізований, гнучкий, а рівень його публічності визначають сторони конфлікту. Вони слідуєть за обумовленим ними сценарієм, дотримуються загальновизнаних правил етичної поведінки.

Роль та дії УСК

Роль УСК при застосуванні цього методу втручання в конфлікт є мінімальною або взагалі відсутня.

УСК рекомендується здійснити такі дії:

- сприяти в забезпеченні комфортного місця для перемовин (нейтральної території), яке дозволить сторонам конфлікту зосередитися на розв'язанні конфлікту;
- провести зі сторонами конфлікту інструктаж щодо ведення перемовин. Рекомендувати сторонам при їхній безпосередній комунікації та взаємодії, зокрема ставити запитання, використовувати техніки активного слухання, уникати різких висловлювань тощо. Під час інструктажу УСК необхідно утриматися від висловлювання власних суджень щодо предмету конфлікту, внесення пропозицій, коментування дій сторін конфлікту, підтримки будь-якої зі сторін тощо;
- під час проведення перемовин не втручатися в обговорення, дистанціюватися від процесу перемовин;
- по завершенню перемовин запропонувати сторонам конфлікту уточнити розуміння ухваленого рішення;
- обговорити зі сторонами конфлікту час та місце додаткової зустрічі для моніторингу виконання ухваленого сторонами рішення.

Особливості рішення

За результатами перемовин сторони конфлікту мають дійти згоди щодо предмету конфлікту (можлива незначна перевага силового/владного впливу однієї зі сторін), варіанту вирішення конфлікту. Таке рішення ухвалюється виключно сторонами конфлікту та виконується ними добровільно.

³⁷ Описані в цьому додатку методи втручання не є вичерпним переліком.

НЕЙТРАЛЬНА ОЦІНКА

Опис методу

Нейтральна оцінка – метод втручання, коли УСК самостійно здійснює аналіз інформації, отриманої від сторін конфлікту щодо предмету конфлікту, за результатами якого пропонує сторонам конфлікту варіанти його вирішення.

Процес здійснення нейтральної оцінки є конфіденційним, неформалізованим або помірно формалізованим, неструктурованим, може бути у вигляді спільної зустрічі сторін та УСК.

Сторони конфлікту під час нейтральної оцінки можуть надавати УСК додаткову інформацію, уточнювати аргументацію, що допоможе УСК добрати варіанти розв'язання конфлікту. В разі проведення спільної зустрічі сторін та УСК її учасники/учасниці слідує за обговоренням ними сценарієм, дотримуються загальновизнаних правил етичної поведінки.

Роль та дії УСК

Роль УСК при застосуванні цього методу втручання в конфлікт є визначальною та полягає у висловленні незалежного бачення (оцінки) предмету конфлікту, варіантів вирішення конфлікту. УСК потрібно мати необхідний досвід, авторитет чи статус, який допоможе оцінити отриману від сторін інформацію про конфлікт та сформулювати варіанти вирішення конфлікту, які стануть основою ухвалення сторонами конфлікту рішення щодо його завершення.

УСК рекомендується здійснити такі дії:

- в разі проведення спільної зустрічі сприяти сторонам конфлікту в забезпеченні комфортного місця для її проведення;
- отримати від сторін усю можливу інформацію щодо предмету конфлікту (спонукати сторони озвучити/надати всю наявну інформацію про предмет конфлікту, відомі їм факти та обставини, бути відвертими) та визначити, якої інформації бракує для пропонування варіантів вирішення конфлікту;
- перед пропонуванням варіантів вирішення конфлікту надати можливість сторонам конфлікту самим обговорити можливість його врегулювання;
- за результатами обговорення проаналізувати отриману інформацію та висловлені позиції сторін конфлікту, сформулювати кілька альтернативних варіантів вирішення конфлікту та озвучити їх сторонам;
- уточнити у сторін конфлікту спільне розуміння запропонованих варіантів рішень для врегулювання конфлікту;
- обговорити зі сторонами конфлікту час та місце додаткової зустрічі для моніторингу виконання обраного ними рішення.

Особливості рішення

За результатами здійснення нейтральної оцінки УСК формує варіанти вирішення конфлікту та пропонує їх сторонам для обговорення, а вони самостійно ухвалюють, чи погоджуватися на такі варіанти та як використовувати отриману від УСК інформацію. Рішення УСК мають базуватися на експертних знаннях, нормах, правилах етичної поведінки, практиці тощо. Рішення щодо варіанту врегулювання конфлікту ухвалюється виключно сторонами конфлікту та виконується ними добровільно.

ЧОВНИКОВА ДИПЛОМАТІЯ

Опис методу

Човникова дипломатія – метод втручання, коли сторони конфлікту не зустрічаються та безпосередньо не комунікують між собою (не хочуть комунікувати чи взаємодіяти одна з одною), комунікація відбувається виключно через УСК, яка сприяє пошуку порозуміння та намагається зблизити (спрямувати) позиції сторін до розв’язання конфлікту.

Процес здійснення човникової дипломатії є конфіденційним, неформалізованим, неструктурованим.

Сторони конфлікту мають довіряти УСК під час застосування цього методу втручання в конфлікт, дотримуватися загальновизнаних правил етичної поведінки.

Роль та дії УСК

Роль УСК при застосуванні цього методу втручання в конфлікт є визначальною та полягає в забезпеченні комунікації між сторонами через неї як посередника для розв’язання конфлікту.

УСК рекомендується здійснити такі дії:

- провести окремо з кожною стороною конфлікту інструктаж щодо здійснення цього методу втручання в конфлікт. Рекомендувати сторонам конфлікту озвучити УСК всю наявну інформацію про предмет конфлікту, бути відвертими;
- забезпечити персональне місце для спілкування зі сторонами конфлікту (щоб сторони не зустрічалися одна з одною);
- бути відкритим для отримання інформації від сторін конфлікту в зручний для них час та спосіб;
- вислухати всі сторони (поодиночі) та визначити, якої інформації бракує;
- забезпечити комунікацію сторін конфлікту виключно через себе (через УСК);
- озвучувати та допомагати зрозуміти одній стороні персональну точку зору іншої сторони, їхнє бачення конфліктного інциденту та варіанти вирішення конфлікту;
- окремо уточнити у кожної зі сторін конфлікту їхнє розуміння варіанту вирішення конфлікту (чи є воно однаковим);
- обговорити зі сторонами час та місце додаткової зустрічі для моніторингу виконання обраного сторонами рішення.

Особливості рішення

За результатами здійснення човникової дипломатії сторони конфлікту мають дійти спільної згоди щодо предмету конфлікту за допомогою комунікації, яка відбувається через УСК. Таке рішення ухвалюється виключно сторонами конфлікту та виконується ними добровільно.

МЕДІАЦІЯ

Опис методу

Медіація – метод втручання, коли УСК, яка має експертні знання та досвід, допомагає сторонам конфлікту при вирішенні конфлікту запобігти більшій його ескалації та сприяє врегулюванню такого конфлікту шляхом переговорів. При цьому сторони спільно погоджуються на скерованість спілкування між ними, мають повний контроль над процесом ухвалення рішення та самі визначають умови домовленості.

Процес проведення медіації є гнучким, добровільним, конфіденційним, структурованим, потребує спеціального навчання для УСК.

Сторони конфлікту слідує за обумовленим УСК сценарієм, мають повну довіру до УСК, дотримуються загальновизнаних правил етичної поведінки.

Роль та дії УСК

Роль УСК при застосуванні цього методу втручання в конфлікт є визначальною та полягає в контролюванні та скеруванні процесу переговорів між обома сторонами конфлікту. Беручи безпосередню участь у зустрічах та перемовинах, УСК залишається незалежним/ незалежною та нейтральним/нейтральною їхнім/їхньою учасником/учасницею. Попри активну участь у роботі зі сторонами конфлікту, УСК не наділена правами/повноваженнями ухвалювати рішення. УСК має утриматися від оцінки дій сторін конфлікту, засудження, порад чи консультацій сторонам, ухвалення та впливу на рішення сторін, не ставати на чийсь сторону та не представляти жодну зі сторін.

УСК рекомендується здійснити такі дії:

- забезпечити сторонам конфлікту сприятливе для пошуку рішення середовище, яке дозволить їм зосередитися на розв'язанні конфлікту;
- провести зі сторонами конфлікту інструктаж щодо здійснення медіації. Рекомендувати сторонам конфлікту при їхній безпосередній комунікації та взаємодії, зокрема використовувати техніки активного слухання, встановити основні правила проведення медіації;
- налагодити та вести процес, підтримувати його динаміку, виводити сторони конфлікту з глухих кутів під час пошуку рішень із врегулювання конфлікту, активно заохочувати сторони досягти згоди тощо;
- допомагати зрозуміти сторонам конфлікту точку зору одна одної, концентрувати їхню увагу виключно на вирішенні конфлікту, підтримувати спілкування між ними та з'ясувати, чи є можливі варіанти вирішення конфлікту;
- по завершенню медіації допомогти сторонам конфлікту уточнити розуміння ухваленого рішення;
- обговорити зі сторонами конфлікту час і місце додаткової зустрічі для моніторингу виконання прийнятого сторонами рішення.

Особливості рішення

За результатами медіації сторони конфлікту мають дійти спільної згоди щодо врегулювання предмету конфлікту (можлива незначна перевага силового/владного впливу однієї зі сторін). Таке рішення приймається виключно сторонами конфлікту та виконується ними добровільно.

(Текст взято з сайту Національного агентства України з питань державної служби <http://www.nads.gov.ua>)

Додаток 2

ЗДІЙСНЕННЯ ПОСЕРЕДНИЦТВА У ВРЕГУЛЮВАННІ КОНФЛІКТІВ (СПОРІВ) МІЖ УЧАСНИКАМИ/УЧАСНИЦЯМИ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

38

Проаналізуємо нормативні документи України для розуміння, хто такий/така «посередник/посередниця» та що таке «посередництво» у врегулюванні конфліктів (спорів) між учасниками/учасницями освітнього процесу.

Одним із таких документів є Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації), затверджений наказом Міністерства соціальної політики України 17 серпня 2016 р. №892, який вживає терміни в таких значеннях:

- надавач соціальної послуги посередництва (медіації) – **посередник** (фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, психолог), медіатор, які безпосередньо реалізують заходи, що становлять зміст соціальної послуги;
- **посередництво** (медіація) – метод розв’язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв’язання;
- **сторони посередництва** (медіації) – сторони конфлікту/спору, які уклали договір про надання соціальної послуги на I етапі чи угоду про здійснення медіації на II етапі.

Крім того, наближеним за змістом до «посередника/посередниці» можна вважати термін, закріплений у Методичних рекомендаціях щодо роботи з конфліктами в державних органах, затверджених наказом Національного агентства України з питань державної служби 20 червня 2022 р. №46-22, а саме: **уповноважена особа з питань супроводу конфліктів** (УСК) – представник служби управління персоналом державного органу, який не має власного інтересу щодо предмету конфлікту, є неупередженим та рівновіддаленим у стосунках зі сторонами конфлікту, має необхідні знання, досвід та відповідні навички для застосування/реалізації певного методу втручання в конфлікт. У разі відсутності в державному органі особи, яка відповідає наведеним ознакам, рекомендується залучати зовнішнього спеціаліста відповідно до законодавства.

Також слід звернути увагу на терміни, закріплені в Положенні про порядок здійснення Національною службою посередництва і примирення посередництва у запобіганні виникненню колективних трудових спорів (конфліктів) та сприянні їхньому своєчасному вирішенню, затвердженому наказом Національної служби посередництва і примирення 25 грудня 2009 р. №82.

Посередницька діяльність – це діяльність щодо здійснення взаємодії між сторонами соціально-трудових відносин у питаннях налагодження діалогу між ними, формування та функціонування примирних органів (примирної комісії, примирної комісії за участю незалежного посередника, трудового арбітражу), вироблення узгодженого рішення,

³⁸ Авторки-укладачки: Андрєєнкова Вероніка Леонідівна, директорка департаменту науково-методичної роботи і медіації, експертка, медіаторка, координаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»; Мотилук Марія Олексіївна, міжнародна медіаторка, фасилітаторка, адвокатка, керівниця ГО «Подільський центр медіації», засновниця та постійна тренерка Школи Медіації і Права.

здатного задовольнити обидві сторони соціально-трудових відносин, реалізації рішень примирних органів з метою вирішення колективного трудового спору (конфлікту).

Незалежний/незалежна посередник/посередниця – це визначена за спільним вибором сторін колективного трудового спору (конфлікту) особа, котра сприяє встановленню взаємодії між сторонами, проведенню переговорів, бере участь у виробленні примирною комісією взаємоприйняттого рішення.

Так, словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників (за заг. ред. А. Й. Капської, І. М. Пінчук, С. В. Толстоухової – К., 2000. – 260 с.) дає визначення основним поняттям соціально-педагогічної технології посередництва:

- **посередник** – фахівець, який допомагає у взаємодії між клієнтом і іншими фахівцями. Це проміжна ланка між особистістю та соціальними службами;
- **посередництво** – це допомога у вирішенні проблем клієнта, яка здійснюється третьою стороною, процес допомоги відбувається за допомогою різних служб та фахівців;
- **соціальна посередницька діяльність** – діяльність фахівця соціальної сфери, яка зумовлена діями соціальних суб'єктів, є причиною та наслідком цих дій та способом вирішення й подолання соціального конфлікту.

Отже, на сьогодні в Україні відсутня єдина дефініція «посередник/посередниця» та «посередництво». Це дає простір для напрацювання терміну посередництва у врегулюванні конфліктів (спорів) між учасниками/учасницями освітнього процесу.

Порівняння медіації та посередництва

Медіація	Посередництво
Медіація – позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура , під час якої сторони за допомогою медіатора/медіаторки (медіаторів/медіаторок) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів.	Посередництво не має єдиного визначення. Суть посередництва – допомога третьої сторони (посередника/посередниці). Посередник/посередниця використовує різні методи/форми (комплексно чи окремо) втручання в конфлікт (спір) для допомоги сторонам знайти взаємоприйнятне рішення.
Закон України «Про медіацію».	Відображено в багатьох нормативних актах.
Принципи медіації: • добровільність; • конфіденційність; • нейтральність, незалежність і неупередженість медіатора/медіаторки; • самовизначення та рівність прав сторін медіації.	Принципи посередництва: • доступність; • захист та безпека отримувачів/отримувачок соціальної послуги; • добровільна участь; • рівність та активність сторін посередництва; • незалежність, нейтральність посередника/посередниці; • конфіденційність інформації щодо посередництва.
Вимоги до медіатора/медіаторки закріплені в Законі України «Про медіацію».	Вимоги до посередника/посередниці залежать від сфери здійснення посередництва та нормативного акту, який унормовує.

Конфлікти, з якими може працювати посередник/посередниця

Посередництво може застосовуватися для врегулювання різних видів конфліктів (спорів) між учасниками/учасницями освітнього процесу на рівнях: «Педагог/педагогиня – Дитина», «Педагог/педагогиня – Соціальна група», «Учень/учениця – Учень/учениця» (зокрема, у конфліктах як між однолітками, так і учнями/ученицями різних вікових груп),

«Педагог/педагогиня – Педагог/педагогиня», «Педагог/педагогиня – Адміністрація», «Педагог/педагогиня – Батьки», «Батьки – Батьки», «Діти – Батьки», «Батьки – Адміністрація» тощо (між іншими учасниками/учасницями освітнього процесу).

Посередництво не застосовується: між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин; стосовно всіх форм гендерно зумовленого насильства, зокрема домашнього насильства; у випадках торгівлі людьми; жорстокого поводження з дітьми; булінгу. Посередництво не здійснюється в конфліктах (спорах), які впливають чи можуть вплинути на права та законні інтереси третіх осіб, які не є учасниками/учасницями цього посередництва.

Повноваження посередника/посередниці та етапи посередництва

Посередник/посередниця отримує інформацію щодо конфлікту (спору), зокрема безпосередньо від сторін конфлікту; аналізує конфлікт (спір); визначає та застосовує ефективні методи/форми для врегулювання конфлікту (спору).

Посередник/посередниця при здійсненні посередництва проводить індивідуальні та спільні зустрічі зі сторонами конфлікту (спору).

Почерговість, кількість та тривалість цих зустрічей визначаються посередником/посередницею залежно від обраного методу втручання в конфлікт (спір).

Обираючи методи втручання в конфлікт (спір) при застосуванні посередництва, посереднику/посередниці важливо пам'ятати про етапи вирішення конфліктів (розділ 2, тема 2.5 навчально-методичного посібника «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфліктів з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект», 2016. – 192 с.).

Посередництво можна умовно поділити на етапи, дотримуючись яких посередник/посередниця може ефективно допомагати сторонам досягнути взаємоприйнятного рішення.

Етапи посередництва

Етапи	Зміст
Етап 1 Вступний	1.1. Посередник/посередниця, отримавши інформацію про конфлікт (спір), встановлює контакт зі сторонами. 1.2. Домовляється зі сторонами про індивідуальні зустрічі.
Етап 2 Підготовчий	2.1. Проведення індивідуальних зустрічей зі сторонами. 2.2. Збір інформації та аналіз ситуації. 2.3. Картографія конфлікту. 2.4. Опрацювання можливих методів/форм, які застосовуватимуться посередником/посередницею під час посередництва. 2.5. Сприяння усуненню причин конфлікту (спору), залучення інших фахівців/фахівчинь за потреби. 2.6. Підготовка до зустрічі сторін. Планування переговорів.
Етап 3 Ведення переговорів	3.1. Організація діалогу/переговорів із врахуванням методів/форм, які застосовуватимуться посередником/посередницею під час посередництва. 3.2. Погодження зі сторонами правил взаємодії під час посередництва. 3.3. Прояснення конфлікту. 3.4. Визначення позицій, інтересів, потреб.
Етап 4 Пошук рішень	4.1. Напрацювання варіантів вирішення конфлікту (спору). «Мозковий шторм». 4.2. Візуалізація варіантів рішень.

Етапи	Зміст
Етап 5 Ухвалення рішення	5.1. SMART та інші методики роботи з рішеннями. 5.2. Аналіз результатів і підсумків переговорів.
Етап 6 Завершення посередництва	6.1. Домовленість сторін. 6.2. Укладення угоди за результатами посередництва. 6.3. Виконання сторонами досягнутих домовленостей. 6.4. На цьому етапі, за взаємною згодою сторін, можливе коригування домовленостей.

Посередник/посередниця допомагає у врегулюванні конфлікту/спору. При визначенні методів/форм, які застосовуватимуться посередником/посередницею під час посередництва, потрібно враховувати особливості освітнього середовища та орієнтуватися, в першу чергу, на відновний підхід.

Розмаїття методів втручання в конфлікт (спір) дозволяє посереднику/посередниці ефективно допомагати сторонам досягти взаємоприйняттого рішення.

Йдеться про:

- фасилітацію;
- перемовини;
- примирення (човникову дипломатію);
- Коло тощо.

При застосуванні посередництва поділ на етапи є умовним і сторони можуть вирішити конфлікт (спір) на будь-якому етапі.

Посереднику/посередниці потрібно ретельно проаналізувати складність конфлікту, стадію розвитку, склад учасників/учасниць, предмет конфлікту, градус емоцій тощо. Багато конфліктів (спорів) вирішуються після однієї спільної бесіди та усних домовленостей та/або одночасним виконанням домовленостей.

Стадії проведення посередником/посередницею індивідуальної зустрічі зі стороною конфлікту (спору)

Стадії	Зміст
Встановлення контакту	Телефонна розмова, особиста зустріч або інша форма запрошення сторони на індивідуальну зустріч. Отримання згоди сторони на індивідуальну зустріч. Створення умов для діалогу зі стороною.
Діалог зі стороною	Збір інформації та аналіз ситуації. З'ясування бачення конфлікту (спору) стороною. Озвучування позиції сторони. Прояснення цілей та інтересів сторони, які мають бути досягнуті/збережені нею при вирішенні конфлікту (спору). «Вимірювання» градусу емоцій сторони. Збір питань для формування порядку денного майбутньої зустрічі сторін. Фіксація попередніх варіантів рішень, генерованих стороною конфлікту (спору).

Попередні домовленості	Узгодження зі стороною конфлікту (спору) часу, місця (зокрема онлайн/офлайн) проведення посередництва. Обговорення процедурних питань (методи/форми, які застосовуватимуться посередником/посередницею під час посередництва). Формулювання правил взаємодії під час посередництва.
-------------------------------	---

Посередництво надається за взаємною згодою сторін на підставі принципів:

- доступності;
- захисту та безпеки отримувачів/отримувачок соціальної послуги;
- добровільної участі;
- рівності та активності сторін посередництва;
- незалежності, нейтральності посередника/посередниці;
- конфіденційності інформації щодо посередництва.

Етичні засади діяльності посередника/посередниці

Посередники/посередниці мають дотримуватися норм професійної етики посередника/посередниці.

Посередники/посередниці визнають і приєднуються до Етичного кодексу посередника та посередниці, який опрацьовувався ними під час навчання.

Етичний кодекс посередника та посередниці має відповідати чинному законодавству України.

Етичний кодекс посередника та посередниці може містити Порядок притягнення до відповідальності за недотримання норм професійної етики посередника/посередниці.

Документування процесу посередництва

Згода про застосування посередництва – письмова згода (заява) сторін про проведення переговорів та/або застосування інших примирних процедур з метою врегулювання конфлікту (спору) за участю посередника. **(Додаток 3).**

Угода за результатами посередництва – письмова угода про застосування посередництва щодо розв'язання конфлікту (спору) та/або усунення/відшкодування спричиненої шкоди, що укладається між посередником/посередницею та сторонами конфлікту (спору). **(Додаток 4).**

Додаток 3

ЗГОДА ПРО ЗАСТОСУВАННЯ ПОСЕРЕДНИЦТВА

Ми, сторона 1 _____

та сторона 2 _____ ,

підписанням цього документу засвідчуємо свою згоду на застосування посередництва – проведення переговорів та/або застосування інших примирних процедур з метою врегулювання між нами конфлікту (спору) за участю посередника/посередниці _____.

Гарантуємо дотримання правил взаємодії під час посередництва, які ми спільно напроцюємо. Ми спільно беремо на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Зобов'язуємося дотримуватися конфіденційності.

Нам повідомлено посередником/посередницею, що вимога щодо збереження конфіденційності не поширюється на інформацію про діяння, які загрожують життю, здоров'ю учасників/учасниць посередництва або третіх осіб, а також на інші випадки, визначені законом чи домовленістю між нами.

Дата _____ Дата _____

Підпис Сторона 1 _____ Підпис Сторона 2 _____

Згоду засвідчую:

Дата _____ Підпис Посередник/посередниця _____

Додаток 4

УГОДА ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПОСЕРЕДНИЦТВА

Дата складання угоди: _____

Ми, Сторони 1 (прізвище, ім'я та по батькові): _____

та Сторона 2 (прізвище, ім'я та по батькові): _____ ,

брали участь у посередництві, яке застосовувалося з метою врегулювання між нами
конфлікту (спору) (опис ситуації, предмет спору) _____.

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

_____.

Ми вважаємо цю угоду справедливою та погоджуємося виконувати її.

Підпис Сторона 1 _____ Підпис Сторона 2 _____

Згоду засвідчую:

Дата _____ Підпис Посередник/посередниця _____

Додаток 5

**ЕТИЧНИЙ КОДЕКС ПОСЕРЕДНИКІВ ТА ПОСЕРЕДНИЦЬ
НАЦІОНАЛЬНОЇ МЕДІАТОРСЬКОЇ МЕРЕЖІ
ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «ЛА СТРАДА-УКРАЇНА»**

Цей Кодекс було розроблено в рамках положень Етичного кодексу медіаторів та медіаторок Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»³⁹.

Метою цього Кодексу є встановлення етичних основ та стандартів діяльності посередників і посередниць, розвиток єдиної організаційної культури посередників і посередниць ГО «Ла Страда-Україна».

Виконання та дотримання положень цього Кодексу є обов'язковим для посередників та посередниць ГО «Ла Страда-Україна», а порушення його норм є підставою для припинення співпраці з ними.

Норми цього Кодексу не скасовують і не замінюють положення чинного законодавства України.

Організації та об'єднання посередників/посередниць можуть вільно визнавати цей Кодекс або брати цей Кодекс за основу при розробці власних етичних стандартів із обов'язковим посиланням на першоджерело та за умови забезпечення дотримання його положень.

1. Загальні положення

1.1. Посередники/посередниці Громадської організації «Ла Страда-Україна» мають сприяти розвитку, впровадженню, популяризації ненасильницьких шляхів вирішення конфліктів, відновної культури, розбудові миру та захисту прав людини; запобіганню проявів насильства, дискримінації, жорстокого поводження з дітьми.

1.2. У цьому Кодексі терміни вживаються в наступному значенні.

Посередник/посередниця – особа, яка має відповідні фахові компетентності, а також спеціальні знання щодо інтервенції в конфлікт, методів розв'язання конфліктів/спорів та безпосередньо здійснює роботу зі сторонами конфлікту в процесі його врегулювання.

Посередництво – процес, спрямований на виявлення, діагностику конфліктів та включає комплекс методів, спрямованих на врегулювання конфліктів, які застосовуються посередником/посередницею для допомоги сторонам конфлікту досягти згоди при його вирішенні.

Посередник/посередниця полегшує процес спілкування сторін, допомагає глибше зрозуміти їхні позиції та інтереси, шукає ефективні шляхи вирішення конфлікту, надаючи можливість сторонам дійти згоди.

Сторони посередництва – фізичні, юридичні особи або групи осіб, які звернулися до посередника/посередниці з метою запобігання виникненню або врегулювання конфлікту (спору) між ними шляхом проведення посередництва.

³⁹ Затверджено Радою ГО «Ла Страда-Україна», Протокол №4 від 20 грудня 2017 р. Внесено зміни відповідно до Закону України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 р.

- 1.3. Посередник/посередниця застосовує різні методи/форми посередництва (комплексно чи окремо) для допомоги сторонам конфлікту (спору) знайти взаємоприйнятне рішення. При цьому посередник/посередниця у будь-якому разі не приймає жодних рішень з приводу конфлікту (спору).
- 1.4. Посередництво застосовується за взаємною згодою сторін посередництва з урахуванням принципів доступності, захисту та безпеки сторін посередництва, добровільної участі, рівності та активності сторін посередництва, незалежності та нейтральності посередника/посередниці, конфіденційності інформації щодо посередництва.
- 1.5. Реалізація положень цього Кодексу в діяльності посередників/посередниць не повинна суперечити законодавству України та міжнародним стандартам захисту прав людини.
- 1.6. На посередників/посередниць покладається моральна та правова відповідальність встановлювати та підтримувати найвищі стандарти дотримання ідей миробудування, прав людини, ґендерної рівності та прав дитини як усередині, так і поза межами робочого середовища. Завжди реагувати в межах можливостей на випадки порушень прав дитини та дорослих, зокрема жорстокого поводження, експлуатації, торгівлі людьми та дискримінації.
- 1.7. Посередництво не застосовується між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, стосовно всіх форм ґендерно зумовленого насильства, зокрема домашнього насильства, у випадках торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми, булінгу. Посередництво не проводиться в конфліктах (спорах), які впливають чи можуть вплинути на права та законні інтереси третіх осіб, які не є учасниками/учасницями цього посередництва.
- 1.8. Посередник/посередниця має утримуватися від особистої участі в будь-яких видах діяльності сексуального характеру з особами віком до 18 років; зокрема в купівлі сексуальних послуг із залученням дитини, перегляді, виробництві чи розповсюдженні дитячої порнографії, дитячому секс-туризмі, торгівлі дітьми та будь-яких інших формах експлуатації та порушення прав дитини.
- 1.9. Посередник/посередниця має дотримуватися позиції нульової толерантності до сексуальної експлуатації та наруги відповідно до норм законодавства України, а також вживати всіх необхідних заходів із попередження та реагування на випадки сексуальної експлуатації та наруги.
- 1.10. Посередник/посередниця має підтримувати та поширювати ідеї суверенності України, її незалежності та неподільності.

2. Етичні вимоги до посередника/посередниці Національної медіаторської мережі

2.1. Незалежність і нейтральність.

Посередник/посередниця:

- має бути незалежним/незалежною від впливу третіх осіб на посередництво та його результат;
- має бути нейтральною особою, яка не є зацікавленою в змісті спору;
- допомагає сторонам конфлікту (спору) налагодити комунікацію, проводити переговори, досягти порозуміння.

2.2. *Неупередженість.*

Посередник/посередниця:

- завжди повинен/повинна застосовувати посередництво тільки тих справ, у яких він/вона може залишатися неупередженим/неупередженою;
- має бути неупередженим/неупередженою у ставленні до сторін, фактів, суджень у конфлікті (спорі);
- не має права оцінювати поведінку та погляди сторін посередництва за винятком явного порушення ними правових та/або етичних норм або правил посередництва.

2.3. *Толерантність та недискримінація.*

Посередник/посередниця має поважати людську гідність учасників/учасниць посередництва та виявляти рівну увагу та доброзичливість до них. Не може бути привілеїв чи обмежень у ставленні до учасників/учасниць посередництва за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, сексуальної орієнтації та гендерної ідентичності, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками.

2.4. *Конфіденційність.*

Посередник/посередниця повинен/повинна конфіденційно зберігати всю інформацію, отриману під час застосування посередництва. Будь-яка інформація, конфіденційно повідомлена посереднику/посередниці однією зі сторін, не повинна передаватися іншій стороні, за винятком випадків, якщо на це є згода сторони або цього вимагає закон. Посередник/посередниця має дотримуватися вимог щодо конфіденційності, визначених цим Кодексом.

2.5. *Чесність і щирість намірів.*

Посередник/посередниця:

- має забезпечити належне інформування сторін про застосування посередництва; прагне в кожному конфлікті (спорі) допомогти його учасникам/учасницям порозумітися та мирним ненасильницьким шляхом знайти взаємоприйнятне рішення конфлікту (спору);
- допомагає сторонам виявити та реалістично оцінити власні інтереси та потреби, а також напрацювати варіанти домовленостей та альтернативи сторін.

2.6. *Добровільність та самовизначення*

Посередник/посередниця:

- з власної волі бере участь у посередництві в конкретній справі. Загальні етичні передумови участі посередника/посередниці визначено розділом 3 цього Кодексу;
- може в будь-який момент відмовитися від участі в посередництві;
- самостійно визначає методи/форми, які застосовуватимуться під час посередництва, враховуючи вимоги законодавства.

2.7. *Компетентність посередника/посередниці Національної медіаторської мережі (НММ).*

Посередник/посередниця НММ:

- повинен/повинна бути компетентним/компетентною та мати необхідні знання в сфері посередництва; дбає про підтримання та підвищення своєї кваліфікації, зокрема шляхом обміну досвідом з іншими посередниками/посередницями, участі в супервізії та інтервізії, самоосвіті тощо.

- 2.8. Етика відносин між посередниками/посередницями ГО «Ла Страда-Україна». Відносини між посередниками/посередницями мають будуватися на засадах взаємної поваги, дотримання всіх основних принципів етики, передбачених цим Кодексом. Відносини посередників/посередниць базуються на засадах прозорості, взаємоповаги, взаємопідтримки та дотриманням інтелектуальної власності. Посередники/посередниці зобов'язуються дбати про репутацію ГО «Ла Страда-Україна» та мінімізувати репутаційні ризики в разі їхнього виникнення.

3. Етичні передумови застосування посередниками/посередницями посередництва

- 3.1. Посередник/посередниця має відмовитися від участі у посередництві, якщо неможливо зберегти неупередженість, а також у разі конфлікту інтересів.
- 3.2. За наявності обставин, які можуть вплинути на незалежність, нейтральність або неупередженість посередника/посередниці, він/вона має повідомити про них сторонам посередництва і може проводити посередництво лише за наявності письмової згоди всіх сторін посередництва та якщо він/вона впевнений у своїй здатності зберегти незалежність, нейтральність і неупередженість.
- 3.3. Посередництво є добровільним та заснованим на прагненні сторін досягти чесної та справедливої угоди. Ніхто не може примусити сторони до посередництва.

4. Етика поведінки посередника/посередниці НММ у посередництві

- 4.1. До початку посередництва посередник/посередниця:
- зобов'язаний/зобов'язана поінформувати сторони конфлікту (спору) про сутність посередництва, право сторін звернутися до фахівців/фахівчинь за відповідною консультацією;
 - має пересвідчитися, що сторони посередництва правильно розуміють надану посередником/посередницею інформацію, включно з умовами забезпечення конфіденційності, а також усвідомлюють можливість їхньої відмови від участі в посередництві на будь-якій його стадії без пояснення причин;
 - не має права розголошувати конфіденційну інформацію щодо посередництва та отриману під час застосування посередництва, за винятком випадків, передбачених законодавством та цим Кодексом, а також не має права використовувати таку інформацію у власних інтересах.
- 4.2. До початку посередництва посередник/посередниця має поінформувати сторони посередництва про те, що вимога щодо збереження конфіденційності не поширюється на інформацію про діяння, які загрожують життю, здоров'ю учасників/учасниць посередництва або третіх осіб, а також на інші випадки, визначені законом чи домовленістю між ними.
- 4.3. Обов'язок нерозголошення конфіденційної інформації щодо посередництва та отриманої під час посередництва є безстроковим.
- 4.4. Посередник/посередниця забезпечує дотримання принципів добровільної, рівної та активної участі сторін у посередництві та розуміння сторонами умов і наслідків укладення угоди за результатами посередництва; діє абсолютно об'єктивно та з повагою відносно кожної зі сторін.

- 4.5. Посередник/посередниця має право відмовитися від застосування посередництва на будь-якому його етапі в разі:
- прояву агресії з боку учасника/учасниці посередництва відносно посередника/посередниці чи іншого/іншої учасника/учасниці посередництва у вигляді фізичного чи психологічного насильства, погроз, шантажу тощо;
 - прояву стороною посередництва намірів, відмінних від примирення чи врегулювання конфлікту (спору), іншої недобросовісної поведінки; явної незаконності дій та домовленостей сторін посередництва;
 - за наявності інших поважних причин.
- 4.6. Посередник/посередниця зобов'язаний/зобов'язана відмовитися від застосування посередництва на будь-якій його стадії в разі втрати ним/нею нейтральності, неупередженості та незалежності.
- 4.7. Посередник/посередниця має утриматись від обговорення зі сторонами посередництва дій іншого посередника/посередниці.
- 4.8. Для потреб популяризації посередництва та навчальних цілей посередник/посередниця може збирати та поширювати знеособлену інформацію про кількість, тривалість, зміст та результативність застосованих ним/нею посередництв, якщо інше не встановлено письмовою угодою учасників/учасниць посередництва.

КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ

Методичне забезпечення програми:

- ➔ Електронний курс «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе».
Посилання для онлайн користування курсом – <https://bit.ly/390Sqxf> 
- ➔ Для офлайн користування без мережі Інтернет вам достатньо один раз
знайти доступ до мережі Інтернет, завантажити курс за посиланням:
<https://bit.ly/2Tg7bWt> та користуватися курсом через флеш або CD-но-
сій. 
- ➔ Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і ви-
рішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний
аспект». - [Навч.- метод. посібник]/К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016.
Електронний режим доступу:
<https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myr> 
- ➔ Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом.
Базові навички медіації». – К. – 2018. – 140 с.
Режим доступу: <https://bit.ly/32AKTTK> 
- ➔ Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за
принципом «рівний – рівному/рівна – рівній» та вирішення конфліктів
мирним шляхом у закладах освіти. – К.: ФОП Нічога С. О. – 2018. – 174 с.
Режим доступу: <https://bit.ly/37XOBrr> 
- ➔ Протидія булінгу в закладі освіти: системний підхід. Методичний
посібник. / Андрєєнкова В. Л., Мельничук В. О., Калашник О. А. – К.:
ТОВ «Агентство «Україна», 2019. – 132 с.
Режим доступу: <https://bit.ly/2PsZ3AR> 
- ➔ Навчальний відеоролик «Вирішення конфліктів мирним шляхом.
Медіація однолітків»
Режим доступу: https://www.youtube.com/watch?v=Awy4fe_-FAM 
- ➔ Навчальний відеокурс «Медіація однолітків. Вирішую конфлікти та
будую мир навколо себе»
Режим доступу: <https://bit.ly/3nlxWWP> 
- ➔ Відео популяризації діяльності служби порозуміння
Режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=pKJPK54xt2Y> 

- ➔ Запобігання та протидія домашньому насильству: діяльність закладів освіти. Навч-метод посібник./ Андрєєнкова В., Байдик В., Войцях Т., Калашник О. К. та ін: ФОП Нічога С. О. 2020. 196 с.
Режим доступу: <https://la-strada.org.ua/download/zapobigannya-ta-protydiya-proyavam-nasylstva-diyalnist-zakladiv-osvity-navchalno-metodychnyj-posibnyk>
- ➔ Навчально-методичний посібник «Впровадження системи «Школа вільна від насильства» в закладах освіти» – К., 2023.
Режим доступу: <https://la-strada.org.ua/download/vprovadzhennya-systemy-shkola-vilna-vid-nasylstva-v-zakladah-osvity>
- ➔ Електронний ліфлет «Як вирішити конфлікт самотійно»
Режим доступу: <https://la-strada.org.ua/download/elektronnyj-liflet-top-5-rekomendatsij-yak-vyrishyty-konflikt-samostijno>

Інформація про авторок та упорядниць

ПІБ	Місце роботи, посада
Андреєнкова Вероніка Леонідівна	ГО «Ла Страда-Україна», директорка департаменту науково-методичної роботи та медіації, тренерка, медіаторка
Байдик Віта Володимирівна	Луганський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти, завідувачка кафедри управління освітою, канд. психологічних наук, сертифікована медіаторка і тренерка Громадської організації «Ла Страда-Україна»
Войцях Тетяна Володимирівна	Психологиня, сертифікована тренерка і медіаторка Національних тренерської та медіаторської мереж ГО «Ла Страда-Україна»
Малєєв Денис Вікторович	проректор з науково-педагогічної роботи Донецького обласного інституту післядипломної педагогічної освіти, кандидат психологічних наук, доцент кафедри педагогіки й психології, сертифікований медіатор і тренер Громадської організації «Ла Страда-Україна»
Мельничук Вікторія Олексіївна	ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти» МОН України, завідувачка сектору соціально-педагогічної освіти, тренерка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Мотилук Марія Олексіївна	міжнародна медіаторка, фасилітаторка, адвокатка, керівниця ГО «Подільський центр медіації», засновниця та постійна тренерка Школи Медіації і Права
Флярковська Ольга Василівна	ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти» МОН України, начальниця відділу науково-методичного забезпечення змісту позашкільної освіти і виховної роботи, кандидатка педагогічних наук, старший дослідник, психологиня

Громадська організація «Ла Страда-Україна»



Київ, 03113, а/с 26,
Тел./факс: +38 (044) 205 36 95
E-mail: info@la-strada.org.ua
Вебсайт: www.la-strada.org.ua
www.facebook.com/lastradaukraine

Національна гаряча лінія для дітей та молоді (дзвінки безкоштовні)

0 800 500 225 або 116 111 (з мобільного)

Електронні канали консультування:

Telegram: [CHL116111](https://t.me/CHL116111)

Instagram: [childhotline_ua](https://www.instagram.com/childhotline_ua)

Messenger: [childhotline.ukraine](https://m.me/childhotline.ukraine)

Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні



Email: kiev@unicef.org
Вебсайт: www.unicef.org.ua
Facebook: [UNICEFUkraine](https://www.facebook.com/UNICEFUkraine)
Instagram: [UNICEF_Ukraine](https://www.instagram.com/UNICEF_Ukraine)
Twitter: [UNICEF_UA](https://twitter.com/UNICEF_UA)