

**ШКІЛЬНИЙ ЦЕНТР
МЕДІАЦІЇ.
КРОК ЗА КРОКОМ**

ББК 88840
УДК 37015

Ш51

**Шкільний центр медіації. Крок за кроком/Упор. Шестакова Л.,
Кашина А. – Кіровоград: Центрально-Українське видавництво. –
2012. – 48 с.**

При підготовці данного посібника використани матеріали з різних джерел. ДЕГО «ФЛОРА висловлює подяку всім, чия праця сприяла створенню даного методичного посібника.

Упорядники Шестакова Л, Кашина А

Друк даних матеріалів став можливим за підтримки Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні. Погляди викладені у даних матеріалах не обов'язково збігаються з офіційною позицією уряду США

ВСТУП

*«...Обличчям до обличчя – обличчя
не побачити, велике бачиться на відстані..»*

Сергій Єсенін

В Україні ще живі традиції домострою, коли вважалось благом для дитини застосовувати різку для виховання. Тим самим, суспільство з малечку нав'язує насильницьку модель поведінки. Дитина потрапляє в замкнене коло насильства, вона не знає та не вміє розв'язувати конфлікти іншим, ненасильницьким шляхом. Та, не знаючи альтернативи, згодом, подорослішав, йде тим самим шляхом.

Як показує досвід фахівців ДЕГО «Флора», приблизно 80% школярів, опитаних волонтерами організації в 2009-2010 роках, засвідчили, що їм доводилося терпіти приниження та знущання від ровесників.

Анкетування кіровоградських школярів виявило такі показники:

- морального приниження хоч раз у житті зазнавали 58,8% учнів;
- фізичного кривдження — 35,6%;
- нападу з боку групи — 12,1%;
- пограбування — 10,1%;
- сексуальної загрози — 9,2%, опитаних.

Програма посередництва є ефективною для вирішення конфліктів різної етіології, особливо серед дітей. Як показує практика, дана методика дозволяє формувати у школярів навички співпраці, будувати ефективну систему вирішення конфліктних ситуацій. До того ж, вже перевірена на практиці методика «рівний-рівному», дає позитивні результати та допомагає конфліктним сторонам налагодити відносини.

У чистому вигляді медіація працює як процес фасилітації: медіатор не має ролі радника. Замість цього, медіатор шукає шляхи допомогти учасникам спору розвинути спільне розуміння конфлікту і працювати в напрямку ухвалення практичної та довгострокової угоди з предмету спору.

Отже, в даному посібнику зібрані матеріали, які допоможуть всім, хто матиме бажання створити шкільний центр медіації та впроваджувати і розповсюджувати позитивний досвід роботи центрів порозуміння.

*З побажанням успіхів та надією на плідну співпрацю
Людмила Шестакова, президент ДЕГО «ФЛОРА»*

Зміст:

Вступ.....	1
Розділ 1 Поняття медіації та як вона змінює у школі відношення серед однолітків.....	2
Розділ 2 Алгоритм створення шкільного центру медіації	11
Розділ 3 Враження координаторі шкільних центрів медіації.....	14
Розділ 4 Поради та матеріали для тих, хто захоче створити Шкільний центр медіації у своєї школі	17
Розділ 5 На допомогу медіатору.....	24
Література	44

Розділ 1

ПОНЯТТЯ МЕДІАЦІЇ ТА ЯК ВОНА ЗМІНЮЄ У ШКОЛІ ВІДНОШЕННЯ СЕРЕД ОДНОЛІТКІВ?

Будь-яка група людей (родина, організація, класний колектив) постійно перебуває у стані динамічного розвитку, реагує на сприятливі умови та уникає небезпечних ситуацій. Зовнішнє середовище, в якому організація, група чи родина функціонує, є не стабільною комбінацією факторів впливу на її діяльність, а хаотичним нагромадженням складових, що постійно перебувають у русі, змінюють свої значення і мають, як правило, різновекторну спрямованість. Сукупність ресурсів, які дана група людей використовує у своїй діяльності, теж постійно трансформується, видозмінюється, морально старіє, набуває нових форм та інших кількісних чи якісних параметрів. Тож це призводить до конфліктів інтересів певних груп осіб, чи міжособистісних.

Поняття *конфлікту* можна визначити як відсутність згоди між двома або більше сторонами, які можуть бути фізичними особами або групами. Кожна сторона робить все можливе, щоб була прийнята її точка зору і заважає іншій стороні робити те саме. Саме слово “конфлікт” означає зіткнення. І справді, конфлікт – це завжди зупинення та розрив нормальних, сталих відносин.¹ Існують різні визначення конфлікту, але всі вони підкреслюють наявність *протиріччя*, яке виникає в процесі соціальної взаємодії, що заключається в протидії суб’єктів конфлікту та зазвичай супроводжується негативними емоціями.

Коли конфлікт в організації некерований, це може призвести до конфронтації. Подібна ситуація сприяє деградації колективу.

Тому дітей ще з учнівського віку потрібно привчати до вирішення конфліктів в конструктивному руслі.

Одним з методів, що дозволяє саме вирішувати конфліктні ситуації, знаходити спільну мову та не допускати агресивної поведінки з боку учасників конфлікту є медіація.

Медіація(посередництво) — це процес, під час якого зустрічаються дві або більше сторони за присутності третьої нейтральної (медіатора), яка сприяє досягненню взаємної згоди у вирішенні суперечки. За медіації конфліктні сторони самі знаходять рішення

Медіація дає змогу під різним кутом розглянути предмет спору, використати конфлікт як "інструмент навчання" і основу для покращення взаємовідносин між сторонами.

Програма посередництва є ефективним способом вирішення суперечок в шкільній обстановці. Її успіх був високо оцінений учителями. Відомі ситуації, коли учні використовували методи посередництва й за межами класу. За допомогою таких навичок учні вирішують конфлікти вдома зі своїми братами та сестрами і з ровесниками на вулиці.

Процес вирішення проблеми і самих занять корисні як для посередників, так і для учасників суперечки. Учні, виконуючи роль посередників, навчаються навичкам політичної діяльності, які вони можуть використовувати і за межами школи. Посередники учаться уважно слухати, підсумовувати й обмірковувати отриману інформацію. Надалі вони опановують навички вирішення проблем, управління та організації важливих обговорень між сторонами суперечки. Оскільки посередники намагаються вирішити конфлікт і запобігти його повторенню, учні також вчаться планувати майбутнє. Вони дізнаються про права й обов'язки, про наслідки та вибір.

Учасники суперечки також отримують багато чого з таких уроків. Насамперед, можливо, вперше у своєму житті вони вчаться мирним шляхом вирішувати конфлікти. Дізнаються, що рішення може бути знайдено, не вдаючись до насильства. Вони також вчаться співчуттю іншим. Успіх програми посередництва пов'язаний зі зміною підходу до конфлікту та як наслідок поліпшення дисципліни в школі.

Програма «Шкільна медіація» дозволяє побудувати ефективну систему вирішення конфліктних ситуацій у школі, створити безпечне та здорове середовище у шкільних колективах. Безумовно, це складний і тривалий процес, шкільна медіація – це лише один із його елементів, проте результатом його може стати абсолютно інший клімат людських стосунків в школі, який сприятиме згуртованості, взаєморозумінню і співпраці.

Медіація в школі є більш ефективним способом розв'язання конфліктів, тому що:

- Медіація надає дитині можливість висловитись і бути почутою. Це дуже подобається дітям. Для них часто важливішим є навіть не прийняте рішення, а можливість пояснити свою точку зору.
- Процес медіації вчить дітей висловлювати свої почуття, слухати і поважати інших, запитувати, уточнювати, усвідомлювати свої вчинки і почуття - це сприяє особистісному розвитку дітей.
- Медіація дозволяє працювати із самим конфліктом, не занурюючись у глибинні психологічні проблеми; тобто процес вирішення не ускладнюється.
- Вирішення конфліктів за допомогою процедури медіації займає значно менше часу, ніж індивідуальні бесіди з учасниками конфлікту, вчителями, батьками, адміністрацією.
- Медіація забезпечує більш тривалі результати, ніж індивідуальна консультація, чи інші методи розв'язання конфліктів.

Отже, шкільна медіація як спосіб вирішення конфліктів є ефективним та має ряд переваг.

Розділ 2

АЛГОРИТМ СТВОРЕННЯ ШКІЛЬНОГО ЦЕНТРУ МЕДІАЦІЇ

ЯК ОРГАНІЗУВАТИ РОБОТУ ШКІЛЬНОГО ЦЕНТРУ МЕДІАЦІЇ

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

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

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

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

Зацікавившись створенням шкільного центру медіації у своїй школі ініціативна група повинна:

- Встановити контакт зі шкільною адміністрацією та запевнити її у доцільності використання медіації однолітків для вирішення конфліктів (для цього орієнтовно потрібен один тиждень).

- Розповсюдити серед вчителів навчального закладу анкети для оцінки та вибору медіаторів (орієнтовний час – 1-2 тижні).
- Організувати презентації про медіацію для учнів (доцільно зробити протягом 2-3 тижня від початку роботи).
- Відібрати потенційних медіаторів серед учнів за допомогою анкетування в день проведення презентації.
- Провести інтерв'ю з учнями та відібрати з їх числа учасників тренінгу з підготовки медіаторів ШСРК (орієнтовно протягом 3-4 тижня від початку роботи).
- Затвердити дату проведення тренінгу з адміністрацією та педагогічним колективом (приблизно на 3-му тижні).
- Вирішити матеріально-технічні питання тренінгу – місце, час, транспорт, їжа тощо (3-4 тиждень від початку роботи).
- Проінформувати учасників, а також їх батьків та вчителів про успішний відбір (4 тиждень роботи).
- Провести тренінг: «Базові навички медіатора шкільної служби розв'язання конфліктів» (орієнтовно 5 тиждень).
- Видати учням-медіаторам сертифікати, що засвідчують успішне проходження тренінгу (5 тиждень роботи). Зразки сертифікатів, анкет, документів, презентації, інтерв'ю, тренінгу тощо подано нижче.

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

Інформаційні презентації проводяться ініціативною групою з метою ознайомлення учнів з поняттям медіації та ідеєю створення служби розв'язання конфліктів у їх навчальному закладі. Для успішного проведення презентації варто розробити план, у якому будуть упорядковані всі кроки фасилітаторів. Згідно з планом, необхідно скласти сценарій презентації, який допомагатиме фасилітаторам визначити свої ролі та слідкувати за процесом проведення заходу існують певні правила щодо організації та проведення презентацій, дотримання яких забезпечить вам успіх. Щоб справити враження на аудиторію та почуватися під час проведення презентації впевнено, необхідно чудово знати та

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

ВІДБІР ПОТЕНЦІЙНИХ МЕДІАТОРІВ

Крім того, що презентація спрямована на загальне ознайомлення учнів зі специфікою медіації як процесу, вона має на меті визначити претендентів на посади медіаторів ШЦМ. Для відбору потенційних медіаторів після завершення презентації фасилітатори проводять анкетування. Запитання анкети спрямовані на визначення бажання працювати у ШЦМ, наявності необхідних навичок для роботи медіатором та авторитету кожного претендента серед учнів.

Другий тур відбору потенційних медіаторів проходить у вигляді індивідуального інтерв'ю. Під час співбесіди визначається наявність в учня специфічних навичок для успішної роботи в ШЦМ (комунікативні навички, вміння поводитися у конфліктній ситуації тощо).

Інтерв'ю проводиться двома представниками ініціативної групи. Це забезпечить об'єктивніший відбір медіаторів. Інтерв'ю повинно проводитися не пізніше, ніж за три дні після проведення інформаційних презентацій.

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

ТРЕНІНГ З ПІДГОТОВКИ МЕДІАТОРІВ

Тренінг має на меті надати учням базові навички медіатора та підготувати їх до самостійного проведення шкільних медіацій. Бажано, щоб кількість учасників тренінгу була парною та ділилась на чотири – для успішного проведення вправ. Кількість тренерів може обмежитися чотирма особами.

Задачі тренерської команди полягають в тому, щоб:

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

Крім того, слід пам'ятати, що:

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

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

Тренінг бажано проводити на канікулах, адже саме в цей час учні не турбуються про навчання і не завантажені шкільними завданнями. Тренінг повинен продовжуватися в загальній сукупності близько 18 годин, які розбиваються на декілька сесій з метою виділення окремих тем або презентацій.

Кімната, в якій проводитиметься тренінг, повинна добре опалюватися та провітрюватися, бути достатньо великою для проведення рухливих ігор, містити принаймні два столи і стільці (за кількістю учасників тренінгу).

Важливо пам'ятати, що група складається зі школярів, які по-різному сприймають інформацію, швидкість засвоєння також може бути різною, тому тренери повинні слідкувати за тим, щоб група працювала однаково активно, а також щоб не залишалося нез'ясованих запитань. По завершенню тренінгу учасники отримують сертифікат, який надає їм право проводити медіації між однолітками під наглядом координатора ШСРК або більш досвідчених медіаторів.

З метою більш серйозного ставлення учнів до роботи в службі, наприкінці тренінгу доречно пропонувати учасникам урочисто виголосити клятву медіатора

Розділ 3

ВРАЖЕННЯ КООРДИНАТОРІВ ШКІЛЬНИХ ЦЕНТРІВ МЕДІАЦІЇ



Така служба вкрай потрібна кожній школі, – зазначає Анна Анатоліївна, психолог ЗОШ І-ІІІ ступені №6, – діти прагнуть допомагати один одному, і розуміють, що навіть не здогадувалися, які проблеми існують у учнів, які є за віком меншими. Вони самостійно та завзято взялися за підготовку презентації про їх діяльність, шукали матеріал та розробляли наочність.

Можливо, ще не все в них виходить так, як їм би хотілося, але їх старанність обов'язково приведе до успішних результатів. Найчастіше, зараз, по допомогу звертаються учні 5-их класів. Тож, ми плануємо продовжувати діяльність, особливо вбачаючи інтерес учнів, готові допомагати їм та сприяти тому, щоб кожен з медіаторів набував досвіду».

Дуже важливим початком роботи такої служби, п. Анна виокремлює відбір найбільш вмотивованих учнів, які б сприймали цю діяльність не як просту гру, а як важливу справу.

Починаючи з січня 2012 року в СЗШ № 6 працює шкільна служба порозуміння. Учні – медіатори пройшли тренінгові навчання та отримали сертифікати в грудні 2011 року. В підготовці та проведенні тренінгових занять нашої школі допомогла дитяча громадська організація «Флора». Медіаторами стали учні 9-х класів.

Чому саме наша школа обрала проект «Шкільна служба порозуміння»?

По-перше, тому що самі учні мають можливість допомагати вирішувати конфліктні ситуації своїм ровесникам, або молодшим учням, за принципом рівний-рівному. Збільшується довіра між учнями, вони починають відчувати свою значимість; розуміють, що конфлікти, які намагаються допомогти розв'язати, вони колись вже пережили.

По-друге, довіряючи більше один одному учні відчують рівність, у медіаторів розвивається відповідальність за свою роботу.

По-третє, в учнів формується повага до медіаторів. Конфліктним сторонам нічого не нав'язується, в процесі медіації вони розуміють, що беруть відповідальність на себе, самостійно приймаючи рішення.

Учні – медіатори дуже серйозно відносяться до покладеної на них відповідальності та намагаються досягти позитивних результатів у роботі, яку вони виконують.

Я вважаю, що майбутнє за шкільними службами порозуміння. Коли учні намагаються зрозуміти та вислухати один одного, зрозуміти почуття іншого, брати відповідальність за прийняте рішення на себе, тоді, можливо, значно зменшиться кількість конфліктів серед підлітків, а в майбутньому і у суспільстві.

Розповідаючи про роботу шкільної служби розв'язання



конфліктів, Оксана Володимирівна Козинець, практичний психолог\ соціальний педагог ЗОШ І-ІІІ ступенів №3 ім. О. Журливої, зазначає: «Найважчим, у роботі шкільної служби -є заохотити вчителів та дітей звертатися до медіаторів. Важливим є саме етап підготовки та проінформованості шкільного

середовища, віра в те, що служба порозуміння зможе допомогти. В нашій школі, я впевнена, служба має гарне майбутнє, адже школа невеличка, тож довірливі стосунки легше побудувати, ніж у великих закладах освіти».

Самі ж діти-медіатори зазначають, що розуміють велику відповідальність, яку на них покладено. Багато з них розповідають про те, що робота медіатора допомагає їм самим у вирішенні повсякденних проблем та працює, як профілактика вчинення ними подібних помилок, які вони допомагають розв'язувати. Більш того, завдяки такій роботі, є діти, які визначилися із майбутніми професіями, тобто, планують обрати спеціальність, пов'язану з допомогою людям.

Діти багато працюють над набуттям досвіду та розповсюдженням його серед дорослих та однолітків. Наприклад, нещодавно, на базі ЗОШ №3, 1-3 ст. ім. Олени Журливої, відбувся семінар для практичних психологів, які проходять курси в Кіровоградському обласному інституті післядипломної педагогічної освіти імені Василя Сухомлинського. Саме там координатори школи порозуміння презентували свою діяльність та розповідали про дану ініціативу. Ними навіть було знято відео - ролик про їх діяльність.

Розділ 4

ПОРАДИ ТА МАТЕРІАЛИ ДЛЯ ТИХ, ХТО ЗАХОЧЕ СТВОРИТИ ШКІЛЬНИЙ ЦЕНТР МЕДІАЦІЇ У СВОЄЇ ШКОЛІ

ПРОЦЕДУРА МЕДІАЦІЇ

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

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

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

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

Медіатор:

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- задає питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника ситуації з повагою;
- дотримується нейтралітету і не приймає нічиєї сторони;
- не надає ніяких порад і не висловлює свою точку зору;
- не шукає, хто правий, а хто винуватий;
- допомагає учасникам процедури примирення знайти справедливе вирішення проблеми, що спричинила конфлікт чи суперечку.

ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ОЗНАЙОМЧИХ ПРЕЗЕНТАЦІЙ

1. Вступ (10 хв.)

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

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

2. Визначення правил спільної роботи (5 хв.)

А тепер давайте визначимо основні правила нашої роботи.

I. Ми надаємо можливість висловитися всім охочим, тому не будемо перебивати один одного.

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

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

Можливо Ви маєте ще якісь пропозиції?

3. Мета зустрічі (10 хв.)

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

4. Ситуація для обговорення (10 хв.)

Тепер, щоб усім було цікаво, уявімо ситуацію, яка, можливо, траплялася і у вашому класі. Ваше завдання – уважно слухати. Отже, історія двох однокласниць, Олі та Віки. Віка отримала у подарунок на День народження дуже цікаву і дорогу книгу, яку вона постійно носила з собою до школи. Оля була серед числа тих учнів, які дуже хотіли взяти у Віки книжку, щоб прочитати її. Крім того, Оля часто чула, як Віка на перерві розповідала в подробицях сюжет книги друзям. І ось одного дня Оля попросила у Віки книгу на деякий час, на що почула відповідь Віки, що вона не може дати книгу, бо сама її не прочитала. Оля зазначила, що чула, як Віка розповідала усім сюжет книги, тому обурилася жадібності дівчини і пішла. На наступний день Віка з'ясувала, що книга кудись пропала. Після довгих пошуків вона все-таки знайшла книгу в тому кабінеті, де проходив попередній урок. Книга була пом'ята і зіпсована. Віка пожалілася класному керівникові і звинуватила в усьому Олю...

Чи виникали подібні ситуації у вашому класі? Яке, на вашу думку, вирішення даної історії? Що могли б зробити її учасники?

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

То який з цих трьох підходів вам подобається найбільше? Дійсно, найкращим з-поміж усіх інших вважається розв'язання конфліктів з урахуванням інтересів учасників. І саме до такого підходу належить той спосіб вирішення конфліктів, який ми

сьогодні хочемо запропонувати вашій увазі. Він називається «медіація».

5. Перегляд фільму (20 хв.)

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

/ НАВЧАЛЬНИЙ фільм додається /

6. Обговорення переглянутого (15 хв.)

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

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

7. Групова вправа на співробітництво (5 хв.)

Зараз ми пропонуємо вам пограти у гру. Ви всі маєте розділитися на пари. Ваше завдання – першим покласти тильну сторону долоні партнера на стіл. Та пара, яка зможе протягом 30 секунд зробити це найбільшу кількість разів, виграє „M&M’s”.

/гра/

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

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

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

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

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

9. Анкетування учнів (10 хв.)

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

АНКЕТА ДЛЯ ВІДБОРУ ПОТЕНЦІЙНИХ МЕДІАТОРІВ

1. Прізвище, ім'я, по-батькові _____
2. Мені _____ років, навчаюся в _____ класі.
3. Уявіть ситуацію, що двоє ваших друзів посварилися. Якою буде ваша поведінка? (Оберіть один варіант)
 - Поговорю з кожним із них і запропоную їм поговорити одне з одним.
 - Підтримаю того, хто, на мою думку, правий.
 - Буду спілкуватися з обома і робити вигляд, ніби нічого не сталося. Не втручатимусь у їхню сварку, нехай розбираються самі.
4. Чи брали/берете Ви участь у житті школи поза навчальним процесом? Якщо так, то де саме (шкільна газета, самоврядування, музичний гурт тощо) і які основні функції Ви там виконуєте?
 - Так. Де саме?
 - Ні, я не беру участь у житті школи поза навчальним процесом.

5. Щойно Ви переглянули фільм про медіацію у школі. Якими трьома найважливішими навичками, на вашу думку, повинен володіти медіатор-посередник?

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

- Так.
- Ні.
- Не визначився.

7. Хто з вашого класу/паралелі має необхідні здібності й авторитет для того, щоб бути медіатором - посередником у конфліктній ситуації? (Напишіть прізвище, ім'я та клас)

- 1.
- 2.

БЛАНК ІНТЕРВ'Ю ДЛЯ ВІДБОРУ ПОТЕНЦІЙНИХ МЕДІАТОРІВ

Ім'я інтерв'юера _____

Ім'я претендента _____

Контактні дані претендента: _____ клас;

домашня адреса _____;

телефон _____; мобільний тел. _____;

E-mail _____

Дата проведення інтерв'ю _____

№	Питання	Бали
1	<i>Досвід участі у житті школи поза навчальним процесом</i>	
	немає досвіду	0
	шкільне самоврядування	2
		1
		1
		1
2	<i>Досвід волонтерської діяльності</i>	
	немає досвіду	0
	є досвід	2
3	<i>Час, який претендент може приділити навчанню (тренінгам) і проведенню медіації в ШСРК, _____ годин.</i>	
	Відповідь обмежена, без деталізації. У претендента відсутня реальна зацікавленість у поєднанні навчання і проведення медіації у Шкільному центрі розв'язання конфліктів	0
	Відповідь містить певні подробиці шкільного розкладу і думки претендента щодо того, як медіація може у нього вписатися	2
	Відповідь деталізована. Свідчить про те, що претендент розглядав цю проблему з різних боків, серйозно її проаналізував і розуміє, як зможе поєднувати навчання і проведення медіації або реорганізувати свій шкільний графік із включенням до нього медіації	3
4	<i>Зацікавленість у проведенні медіації у школі</i>	
	Відсутність певної відповіді	0
	Зацікавлення новою сферою діяльності, відповідь типу "мені просто цікаво подивитись, що це таке"	1

	Отримання особистої вигоди: підвищення статусу в очах однолітків, заохочення від вчителів тощо	2
	Зацікавленість реалізацією своїх навичок, потенціалу, підвищенні свого інтелектуального рівня, самореалізації	3
	Громадська робота, бажання оволодіти навичками розв'язання конфліктів	4
	Гуманізм, віра в ефективність медіації як способу розв'язання конфліктів	5
5	<i>Розуміння навичок і якостей, які необхідні медіатору для його діяльності (по 1 балу за відповіді, які є в принципі правильними, але не вказані нижче)</i>	
	емпатія	2
	комунікативні навички	2
	нейтральність	2
	безоціночність	2
	уміння слухати	2
	навички аналітичної роботи	2
	повага до співрозмовника	2
	авторитетність і вміння переконувати	2
	толерантність	2
	доброзичливість	1
		1
		1
6	<i>Наявність емпатії (оцінюється на основі характеристики, яку претендент дає стосовно можливих переживань учасників конфлікту, задача 1)</i>	
	гнів	2
	сором	2
	принижена гідність	2
	бажання "справедливості"	2
	обурення	2
	розчарування в однокласниках	1

6А	<i>Також додаткові адекватні варіанти відповідей</i>	
		1
		1
		1
		1
6Б	<i>Наскільки легко і вільно претендент оперує поняттями, які характеризують переживання учасників конфлікту (від 1 до 5 балів)</i>	
7	<i>Неоцінне сприйняття (на основі відповіді на запитання "хто в цій ситуації правий?", задача 1)</i>	
	Претендент однозначно дає відповідь на запитання	0
	Претендент намагається аналізувати ситуацію з різних боків, наводить аргументи на користь обох сторін	3
	Претендент приходиться до висновку, що в даній ситуації важко визначити, хто був винен	5
8	<i>Підхід до вирішення конфліктів (який стиль поведінки у конфліктній ситуації, яку ви запропонували змодельовати, продемонстрував претендент? Задача 2)</i>	
	боротьба (суперництво)	1
	уникання конфлікту	2
	поступливість	2
	компромісне рішення	3
	співробітництво	4
9	<i>Додаткові навички, які, на думку претендента, могли б бути корисними у створенні Шкільного центру розв'язання конфліктів</i>	

	малювання	2
	літературні навички	2
		2
		2
10	<i>Оцініть продемонстровані претендентом комунікативні навички, від 0 (дуже погано) до 5 (дуже добре)</i>	
11	<i>Оцініть презентабельність і враження, яке справив на вас претендент як співбесідник, від 0 (дуже погано) до 5 (дуже добре)</i>	
Загальна кількість набраних балів		

Розділ 5

НА ДОПОМОГУ МЕДІАТОРУ

ПОРАДИ МЕДІАТОРУ

Твердо реагуйте на невчасні репліки

Наполегливо вимагайте від учасників не перебивати, коли говорить інший.

Краще припиняти перебивання на початку медіації, можна допускати не грубі перебивання під кінець зустрічі.

Нагадайте людині, яка перебиває, що у неї буде можливість висловити свою думку, а поки вона може зробити нотатки і дослухати іншого учасника.

Не вдавайтеся до перехресного допиту

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

Ставте відкриті питання.

Часто перефразуйте

Повторіть власними словами почуте від сторони; це – перевірка правильності сприйняття;

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

Побудуйте взаємодію зі сторонами

Продовжуйте працювати над побудовою міцного зв'язку з обома сторонами.

Використовуйте називання емоцій («Схоже, що ви були засмучені...»).

Сприймайте почуте без висловлювання власної згоди і приділяйте однаково уваги усім присутнім.

Пом'якшуйте категоричні висловлювання

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

Усвідомлюйте невербальну комунікацію

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

Користуйтеся нейтральним тембром голосу

Використання спокійного, низького, рівного тону збільшить впевненість сторін у вашій неупередженості.

Використання звинувачувального або тону, так само як і закритих питань, може зруйнувати ваш кредит довіри.

Допоможіть сторонам виразити емоції

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

Узагальнюйте

Узагальнюйте слова кожного учасника.

У висновку після виступів всіх учасників узагальніть, як ви зрозуміли проблеми і спільні інтереси сторін.

НАВИЧКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

Активне слухання - процес усвідомлення слухачем фактів та почуттів співрозмовника.

Людина, яка вміє уважно слухати, завжди

- слухає і не перебиває;
- висловлює своє ставлення за допомогою міміки;
- дивиться на співрозмовника;
- задає питання, щоб краще зрозуміти ситуацію.

1. Невербальна комунікація

Це - погляд, міміка, жести, поза, темп мови, тон і тембр голосу, прості фрази, що підтверджують наявність контакту – «так-так», «звісно», «звичайно» і т.п., що ніби «говорять» співрозмовнику, що ми його слухаємо і розуміємо те, що він говорить.

2. Використання пауз (мовчання)

Використовується для:

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

3. Іменування відчуттів

Питання, які допомагають учаснику зрозуміти, які саме емоції він хоче виразити. Основна мета - допомогти звільнитися від емоцій, що заважають успішному діалогу.

Приклади:

«Звучить, наче ви були засмучені...» (розгублені, розгнівані, залякані тощо)

«Звучить так, начебто ви відчуваєте невпевнено?»

«Ви відчували загрозу?»

«Схоже, що вас це турбує?»

4. Прояснення, уточнення

Питання типу: *«Ви маєте на увазі...?»*, *«Ви говорите, що ...?»*

Це такі «не оцінювальні» питання, що є нашою реакцією на сказане співрозмовником. Основна мета - прояснити думку, почуття і уявлення партнера.

5. Перефразування

Задача - допомогти людині сконцентруватися на змісті, підказати придатний спосіб виразити свої почуття, почати процес усвідомлення того, що відбулося, розділити почуття і зміст проблеми. У перефразовуванні поєднуються факти (змістовний аспект) і почуття (емоційний аспект повідомлення) в одне твердження.

Приклади:

«Ви вважаєте, що ...» (концентрація на тому, хто говорить)

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

«Ваше розуміння ситуації полягає в тім, що...» (коротке підсумування сказаного)

6. Резюмування

Зведення інформації в стислу форму. Мета - зібрати разом інформацію, підсумувати загальні інтереси, іноді, - перервати занадто затягнутий монолог.

Фрази, які сприяють тому, щоб слухач краще зрозумів суть ситуації:

«Розкажи мені більше про...»

«Поясни, будь ласка...»

«Таким чином, ти намагаєшся сказати, що...»

«Іншими словами...»

«Наскільки я зрозумів, ти кажеш, що...»

«Не зовсім розумію, що ти маєш на увазі...»

«Поправ мене, якщо я помиляюсь...»

ПЕРЕФРАЗУВАННЯ ТА УТОЧНЕННЯ

Інструкція: Уяви себе в ролі медіатора та сформулюй уточнення та перефразування до поданих нижче тверджень.

Твердження:

- Чому я повинен першим починати розповідь? Я вам зараз щось розкажу, а він знову почне мене ображати і сміятись наді мною. Він завжди так робить, якщо я або хтось у класі хоче обговорити щось важливе Олег починає клеїти дурня, кепкує і заважає серйозно все обдумати. Він тільки і вміє, що ображати інших та кепкувати над ними...
- Ми з Олею сиділи за однією партою з першого класу і ніколи не просили нас розсадити. А потім сталася уся ця неприємна ситуація... Усе почалося з того, що Оля спеціально насмітила під мою партю: накидала різних папірців, обгортки з шоколадок і цукерок... Ну, я звісно, терпіти не стала і намалювала її карикатуру на дошці. А що? Вона ж мене образила і я її теж... Потім, здається, ми почали одна одну

дражнити, справа майже дійшла до бійки... От так усе і відбувалось.

- Чому я постійно неправий? Ну чому завжди, якщо в класі щось сталось – винен я? Вікно розбили – Нечипорук, двері зламали – знову Нечипорук, сміття в класі – знову я винен! Чому усім завжди вірять, а мені – ні? Це ж – несправедливо! Якщо я – не відмінник і не «пай-хлопчик», це не означає, що я постійно в усьому винен! От і ви, мабуть, думаєте, що в усьому винен я... І вся ця ваша медіація, все-одно, нічим мені не допоможе...
- Розумієте, я коли побачила, що книжка зникла, я просто не знала, що мені робити... Я так довго просила батьків купити мені цю енциклопедію, сама гроші майже три місяці збирала. І от, коли нарешті я її мала, книжка раптом зникла. Я не знала, що і думати, до кого звертатися, а іще батько казав, щоб я брала таку дорогу книжку в школу... Я обшукала увесь клас, у всіх питала, та ніхто нічого не знав, я була у відчаї, боялась повертатись додому...
- З одного боку, я хочу його пробачити, тепер я розумію, що він зробив це ненавмисно, та й пробачення в мене вже попросив... Але розумієте, я його пробачу, а от мій рюкзак так і залишиться розірваним, як я з таким рюкзаком піду додому? Мені точно від батьків попаде, я на минулому тижні порвала куртку, мене мама так сварила... Навіть не знаю, що робити...

ВІДКРИТІ ТА ЗАКРИТІ ПИТАННЯ

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

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

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

Фрази, які допомагають ставити відкриті питання:

«Розкажи мені більше про...»

«Що ти маєш на увазі, коли кажеш...»

«Виправ мене, якщо я помиляюсь...»

«Поясни, будь ласка... Таким чином, все сталося так...»

«Як би ти хотів, щоб все було? Що потрібно, щоб все знову владнати?»

СЦЕНАРІЙ МЕДІАТОРА

Етап 1. Представляємося і розповідаємо про основні правила взаємодії

Представтесь і поясніть, що ви збираєтесь робити як медіатори.

Доброго дня. Як ви знаєте, мене звати (...), я ведучий (ча) цієї зустрічі. Перш ніж ми почнемо, я хотів(ла) би познайомитись з вами та назвати всіх присутніх. Як би Ви хотіли, щоб до Вас звертались на цій зустрічі? /до кожного з учасників/. Я би хотів(ла) подякувати вам за те, що ви прийшли сюди. Сьогодні ми зосередимось на тій події, що сталась. Ми допоможемо вам обговорити вашу проблему, але не збираємося з'ясовувати, хто правий, а хто винуватий. Ми збираємося допомогти вам розв'язати цю проблему, але не будемо вам давати ніяких порад.

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

Коли нашу медіаційну зустріч примирення буде завершено, ми нікому не будемо розповідати про те, що тут почули. Чи погоджуєтесь ви теж не розголошувати все сказане

під час нашої зустрічі? Але ви можете розповісти друзям, що вже розв'язали свою проблему.

Заручіться згодою учасників суперечки на наступні основні правила взаємодії:

Чи згодні вони слухати один одного і не перебивати?

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

Чи згодні вони казати тільки правду?

Чи згодні вони докласти всіх зусиль, щоб вирішити проблему?

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

Етап 2. Відтворюємо історію того, що сталося

Запропонуйте першому учаснику суперечки розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть, що він розповів.

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

Стисло повторіть, як ви зрозуміли його почуття.

Запропонуйте другому учаснику суперечки розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть, що він розповів.

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

Стисло повторіть, як ви зрозуміли його почуття.

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

Стисло повторіть, в чому полягає проблема.

Можливі питання до учасників під час проведення даного етапу:

- *Якою була Ваша реакція під час цієї події?*
- *Що ви зараз переживаєте стосовно того, що трапилось?*
- *Які питання для Вас зараз є головними?*
- *Що би Ви хотіли сказати іншому учаснику?*
-

Етап 3. Шукаємо рішення

Запитайте першого учасника суперечки: «Як, на твій погляд, можна вирішити цю проблему?»»

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

Стисло повторіть запропоновані варіанти вирішення проблеми.

Заручіться згодою обох учасників суперечки стосовно прийнятого рішення.

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

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

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

- *Чи погоджуєтесь ви з цим?*
- *Чи хочете ви щось додати ?*
- *Чи погоджуєтесь ви підписати цю угоду та виконати досягнуті домовленості?*

Привітайте учасників суперечки з вдалими розв'язанням проблеми:

Зараз я би хотів (ла) перейти до офіційного закриття зустрічі. Перед цим, я би хотів (ла) надати можливість кожному з присутніх висловитись. /...../ Завершуючи нашу зустріч я би хотів (ла) подякувати всім за внесок у процес обговорення такого складного питання. Прийміть мої щирі вітання, з приводу того, що нам вдалось опрацювати так багато питань і досягнути згоди.

Запросіть учасників суперечки підписати угоду.

СЛОВНИЧОК

Конфіденційність	нерозголошення будь-якої інформації, що стала відома посереднику під час процедури медіації без попередньої згоди всіх її учасників
Конфлікт	суперечка або сварка між двома та більше людьми
Медіатор (серед однолітків)	учень, який є посередником між сторонами конфлікту (учасниками суперечки) з метою його розв'язання
Медіація	добровільна процедура посередництва в розв'язанні конфлікту, коли нейтральна третя сторона допомагає учасникам суперечки дійти згоди, що в однаковій мірі задовольняє потреби обох сторін
Нейтральність	неупереджене, безстороннє ставлення до сторін конфлікту (учасників суперечки)
Резюмування	стисле повторення найбільш важливих пунктів розповідей учасників суперечки
Учасник суперечки	особа, яка втягнута у конфліктну ситуацію

Додатки

Документи ШЦМ

Необхідно розробити низку документів, обов'язкових для заповнення працівниками служби, представниками педагогічного колективу та сторонами конфлікту. Кожна медіаційна справа повинна міститися в окремому файлі в загальному журналі справ.

Згода на участь у процедурі медіації

Згода на участь у медіації зазвичай містить коротку інформацію про процедуру медіації, її основні принципи та правила поведінки під час медіації. Сторони конфлікту підписують цю форму на початку зустрічі, чим засвідчують свою згоду вирішувати конфлікт за допомогою медіації, дотримуючись її принципів і правил.

Угода сторін

Угода відображає домовленості сторін за результатами медіації. Вона готується у двох екземплярах: по одному для кожної сторони.

Анкета для оцінки та вибору медіаторів

Даний документ має на меті з'ясувати ставлення учасників конфлікту до досвіду участі в програмі медіації. Анкета використовується як певний вид зворотного зв'язку, її мета – оцінка роботи медіаторів і всієї служби.

Форма звіту медіатора

Дана форма повинна містити всю важливу інформацію стосовно справи, а саме: хто направив сторони конфлікту на медіацію, хто виступав у ролі медіаторів, у чому полягала проблема, якого висновку було досягнуто тощо.

Бланк самооцінки медіатора

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

Конкретність:

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

Стверджувальність:

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

Реалістичність:

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

Збалансованість:

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

Наявність підписів:

- Після того угода повинна бути підписаною кожною стороною конфлікту. По підписанню, угода стає офіційним документом для сторін.

Достовірність:

- Чи можуть сторони стверджувати, що вони здатні виконувати приписи угоди? Чи можуть вони пояснити, що надає їм впевненості так стверджувати? Потрібні певні гарантії, а не просто надія, що пропозиції будуть виконані.

- Чи майбутні дії для виконання угоди цілком підконтрольні сторонам? Якщо ні, то чи передбачені запасні варіанти, на випадок марності очікувань щодо дій третіх сторін?

ЗГОДА НА УЧАСТЬ У ПРОЦЕДУРІ МЕДІАЦІЇ

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

- **Добровільність**
- **Розподіл відповідальності**
- **Конфіденційність**

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

Правила поведінки під час медіації:

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

Ми, _____, підписанням цього документу засвідчуємо ознайомленість з правилами та принципами медіації, а також гарантуємо їх дотримання. Ми спільно беремо на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання

Дата

Підписи

УГОДА СТОРІН

Угода

між _____

та _____

Ми приймали участь у медіаційній зустрічі і добровільно домовились про наступне:

1. _____

2. _____

3. _____

Ми вважаємо цю угоду справедливою і погоджуємося виконувати її.

Підпис: _____

Підпис: _____

Дата: _____

АНКЕТА ДЛЯ ОЦІНКИ ТА ВИБОРУ МЕДІАТОРІВ

Прохання відповідати відверто та об'єктивно – це допоможе нам покращити роботу у майбутньому. За бажанням Ви можете заповнити дану анкету анонімно. Дякуємо за співпрацю!

Відповідаючи на наступні питання, поставте галочку навпроти тих варіантів, які найбільше відповідають реальності.

1. Ваше ім'я (за бажанням)?

2. Ви раніше брали участь в медіації?

Так Ні

3. На Вашу думку, медіатори:
Працювали професійно?

Так Ні

Слухали Вас уважно?

Так Ні

Розуміли Ваші переживання?

Так Ні

Дотримувалися нейтральності (не надавали перевагу жодній зі сторін конфлікту)?

Так Ні

4. Чи задоволені Ви тим, як проходила медіація?

Так Ні

5. Чи вдалося Вам досягнути згоди?

Так Ні

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

Так, на краще _____

Ні, не змінив /-ла/ _____

Так, на гірше _____

7. Чи звернетесь Ви до медіатора, якщо у Вас виникне суперечка у майбутньому?

Так Ні

8. Чи хотіли б Ви в майбутньому стати медіатором?

Так Ні

9. Ваші коментарі, враження? _____

БЛАНК САМООЦІНКИ МЕДІАТОРА

Ім'я та прізвище медіатора

Справа №

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

	Дуже добре	Добре	Погано	Над цим необхідно працювати
Привітав /-ла/ сторони				
Пояснив /-ла/ правила поведінки під час медіації				
Встановив /-ла/ комфортну атмосферу				
Ставив /-ла/ питання				
Активно слухав /-ла/ сторони				
Вислуховував /-ла/ сторони по черзі				

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

Найбільшим власним успіхом під час медіації я вважаю

Мені не вдалося

ФОРМА ЗВІТУ МЕДІАТОРА

Дата: _____

Медіатори: _____

Учні, втягнуті в конфлікт:

Учень А: _____ Клас: _____

Учень Б: _____ Клас: _____

Типи конфліктів:

?Бійка ?Між друзями ?Глузування/дратування

?Ображення ?Погрози ?Через власність

Інше _____

Конфлікт вирішено: ? Так ?Ні

Учень А погодився _____

Учень Б погодився _____

Підпис учня А _____

Підпис учня Б _____

Якщо Вас зацікавила можливість створення Шкільних Центрів Медіації та запровадження відновних практик у освітніх закладах

Телефонуйте 0522 27 04 63

Заходьте Кіровоград вул. Єгорова 19 кв2

Пишіть flora2000@i.ua

Відвідайте наш сайт www.childflora.org.ua

При підготовці данного посібника використани матеріали з різних джерел. ДЕГО «ФЛОРА висловлює подяку всім, чия праця сприяла створенню даного методичного посібника.

Література

1. [Електронний ресурс]. - Доступний з [ifc.org/ifcext/cgf.nsf/AttachmentsByTitle/FOCUS4Russian/\\$FILE/FocusReport_Ukr_final.pdf](http://ifc.org/ifcext/cgf.nsf/AttachmentsByTitle/FOCUS4Russian/$FILE/FocusReport_Ukr_final.pdf).
2. [Електронний ресурс]. - Доступний з innovations.com.Ua/uk/interview/6/39/374
3. [Електронний ресурс]. - Доступний з ukrmediation.com.ua/ua/about_center/on_alternative_dispute_resolution/
4. [Електронний ресурс]. - Доступний з popkoandpartners.com/index.php?id=34&L=emenxcrgebeukwmzk
5. [Електронний ресурс]. - Доступний з blog.liga.net/user/berezhnaya/article/
6. [Електронний ресурс]. www.commonground.org.ua

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

№ 59 від 01 лютого 2010 року

Про вжиття заходів щодо запобігання насильству над дітьми

Всеукраїнською громадською організацією "Жіночий консорціум України" за підтримки Міністерства освіти і науки України в 2009 році у навчальних закладах Вінницької, Кіровоградської, Київської та Черкаської областей проведено дослідження "Насильство в школі: проблеми та допомога, якої потребують діти та вчителі в її розв'язанні".

Результати дослідження свідчать, що серед форм насильства переважають такі форми як, побиття, образи, приниження, копняки, запотиличники, використання образливих прізвиськ, псування майна іншої особи, позбавлення їжі та грошей, неприємні дотики до тіла, бойкот тощо. Найчастіше насильство до дітей чинять: інші діти (95%), батьки (68%) та дорослі, які працюють із дітьми (39 %); від 24 до 37% дітей зазнають насильства дома, на вулиці, в школі (від практично щоденного до декількох раз на місяць).

Ствердно відповіли про те, що зазнають насильства в школі 65% дівчат та 50% хлопців у віці 9-11 років; 84% дівчат та 70% хлопців у віці 12-14 років; 56% дівчат та 51% хлопців у віці 15-16 років.

Всі виявлені у ході дослідження проблеми мають системний характер, майже не залежать від територіального чинника і підтверджують, що школа не тільки відіграє важливу роль у житті дітей як середовище основної соціалізації, а й виступає місцем, де діти найчастіше у своєму житті зустрічаються з насильством.

З метою попередження проявів жорстокості і насильства та забезпечення прав неповнолітніх у навчальних закладах наказую:

1. Міністрові освіти і науки Автономної Республіки Крим, начальникам управлінь освіти і науки обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій:

1.1. Проаналізувати та розглянути у II кварталі 2010 року на колегіях стан роботи органів управління освітою і наукою, навчальних закладів про додержання педагогічними працівниками вимог законодавства щодо забезпечення захисту дітей від будь-яких форм фізичного або психічного насильства, розробити заходи та підвищити рівень персональної відповідальності керівників всіх ланок освіти за дотриманням законодавства з цих питань.

1.2. Забезпечити навчальні заклади практичними психологами та соціальними педагогами відповідно до Положення про психологічну службу системи освіти України, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 02.07.2009р. №616 та зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 23.07.2009р. за № 687/16703.

1.3. Провести аналіз та вжити заходів щодо вдосконалення навчальних програм та навчально-тематичних планів курсів підвищення кваліфікації для різних категорій педагогічних працівників ОППО щодо наявності у них тем та спецкурсів з питань практичної психології та запобігання насильству над дітьми.

2. Керівникам навчальних закладів:

2.1. Ознайомити всіх педагогічних працівників та забезпечити неухильне виконання спільного наказу Держкомітету у справах сім'ї та молоді, Міністерства внутрішніх справ, Міністерства освіти і науки та Міністерства охорони здоров'я України від 16.01.2004р. № 5/34/24/11 "Про затвердження порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення".

2.2. Збільшити кількість психологічних факультативних занять з психології та тренінгів із формування соціальних навичок у дітей.

2.3. Внести зміни до планів роботи в сторону збільшення кількості спортивних змагань командного типу для дітей та

підлітків, що сприятиме нейтралізації їх гіперактивності та зняттю агресії.

2.4. Широко залучати органи учнівського врядування та батьківської громадськості до профілактичної роботи.

3. Українському науково-методичному центру практичної психології і соціальної роботи (Панок В.Г.):

3.1. Вивчити та поширити досвід впровадження в навчально-виховний процес "Шкільної медіації", як одного із способів розв'язання конфліктних ситуацій.

3.2. Розробити для запровадження в кожному навчальному закладі механізм аналізу ризиків виникнення всіх форм насильства серед дітей та учнівської молоді.

4. Про проведену роботу інформувати міністерство до 1 червня 2010 року.

5. Опублікувати даний наказ в Інформаційному збірнику та розмістити на сайті Міністерства освіти і науки України.

6. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника Міністра Полянського П.Б.

Т.в.о.Міністра

О.П.Гребельник

Дата публікації: 01.02.2010

**Дитяча екологічна громадська організація
«ФЛОРА»**

**ШКІЛЬНИЙ ЦЕНТР
МЕДІАЦІЇ.
КРОК ЗА КРОКОМ**

Підписано до друку 23.03. 2012 р.
Формат 60x84/16. Папір офсетний. Гарнітура Times.
Друк ризографічний. Ум. друк.арк. 2.8.
Наклад 1000 прим. Замовлення 0.

Зверстано та віддруковано в
ТОВ «Центрально-Українське видавництво»
Україна, 25006, м.Кіровоград, вул. Тимірязєва, 69.
Тел.: (0522) 24-48-51, 24-25-96.