

# НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА «БАЗОВІ НАВИЧКИ МЕДІАТОРА В НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ ТА ГРОМАДІ. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УЧАСТІ ЖІНОК І ДІТЕЙ У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТІВ ТА МИРОБУДУВАННІ»

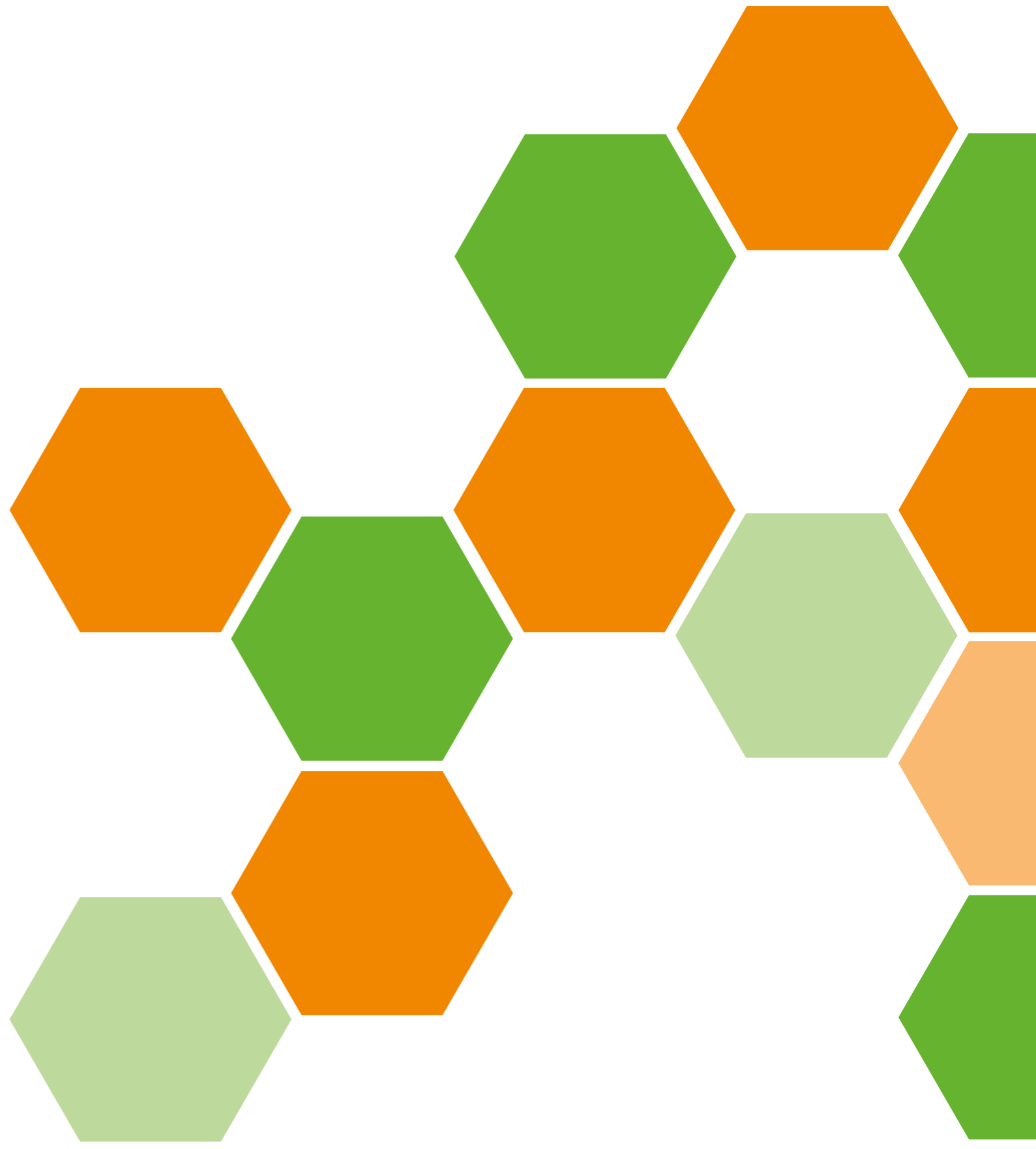
**РОБОЧИЙ ЗОШИТ УЧАСНИКІВ**

**РОЗДАТКОВИЙ МАТЕРІАЛ**

*Автори: Андрєєнкова В.Л., Дацко О.В.,  
Лунченко Н.В., Мараховська Т.А.  
Загальна редакція: Левченко К.Б.,  
доктор юрид.наук, професор*



# ТЕОРІЯ КОНФЛІКТІВ



## Дві казки: Про верблюдів, числа та багато інших речей<sup>1</sup>

Одного разу мулла сів на верблюда і відправився до Мекки.

Під'їжджаючи до оази, він побачив трьох чоловіків, що стояли і плакали. Він зупинив верблюда і запитав: «Діти мої, що сталося?» Вони відповіли: «Щойно помер наш батько, а ми його так любимо». «Але, - сказав мулла, - я впевнений, що він любив вас не менше і залишив вам щось у спадщину».

Троє чоловіків відповіли: «Так, він залишив нам верблюдів. Старшому синові він заповів половину верблюдів, середньому - третину, а молодшому - дев'яту частину. Ми погодилися з цим, але ось в чому проблема: верблюдів 17, а це просте число. Ми любимо верблюдів і не можемо їх поділити.»

Мулла подумав і сказав: «Я віддаю вам свого верблюда, тоді ви матимете 18 верблюдів». Але чоловіки закричали: «Ні, ви не можете цього зробити, адже ви їдете у якихось важливих справах!» Мулла зупинив їх і сказав: «Діти мої, беріть цього верблюда і діліть свою спадщину».

Отож вони поділили 18 на 2, і старшому сину дісталось 9 верблюдів. 18 поділили на 3, і середній син одержав 6 верблюдів. Нарешті, 18 поділили на 9, і молодший син забрав своїх 2 верблюдів. У сумі це дало 17 верблюдів. Один верблюд залишився, верблюд мулли. І тоді мулла запитав: «Ви задоволені? Отже, я можу забрати свого верблюда назад?»

Троє вдячних чоловіків, не дуже добре розуміючи, що ж сталося, сказали: «Так, звичайно». Мулла благословив їх, заліз на свого верблюда і поїхав далі. Останнє, що побачили троє братів, була маленька хмарка куряви, що швидко розтанула у призахідних променях сонця.

\* \* \* \* \*

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

Тоді троє братів відповіли, що батько залишив їм верблюдів, половину він заповів старшому синові, третину - середньому, і шосту частину - молодшому. «Ми згодні з волею батька, але от біда: батько залишив 17 верблюдів, а 17 це просте число. Що нам робити?» -- завершили вони свою розповідь.

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

\*\*\*\*\*

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

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

## Вправа «Позиції/інтереси»

Інструкція.

Розібрати запропоновану конфліктну ситуацію / яка була розроблена групою під час етапу «Структура конфлікту» на позиції та інтереси/потреби та запропонувати варіант вирішення за принципом «виграш – виграш»

Сторони	Позиція	Інтерес/Потреба
Сторона А		
Сторона Б		

### Можливі рішення «виграш-виграш»:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ДЖЕРЕЛА КОНФЛІКТІВ

(причини виникнення конфліктів)

Джерела конфліктів	Стратегії
<b>Інформація</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Брак інформації</li> <li>• Неправильна інформація</li> <li>• Різниця в інтерпретації (тлумаченні) інформації</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Домовитися про процес збору усієї інформації</li> <li>• Домовитись про те, яка інформація є важливою</li> </ul>
<b>Інтереси та очікування</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Цілі та потреби</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Концентруйте на інтересах, а не на позиціях</li> <li>• Досліджуйте та розвивайте можливості(варіанти вирішення)</li> </ul>
<b>Взаємовідносини</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Брак взаємодії</li> <li>• Повторювана негативна поведінка</li> <li>• Помилкове сприйняття, стереотипи</li> <li>• Недовіра</li> <li>• Історія конфлікту</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Випрацюйте правила</li> <li>• Проясніть сприйняття, удоскональте комунікації</li> <li>• Домовтесь про процеси та процедури</li> <li>• Допоможіть зрозуміти один одного</li> <li>• Думайте про майбутнє, робіть висновки з минулого</li> </ul>
<b>Структурні конфлікти</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ресурси</li> <li>• Влада</li> <li>• Часові обмеження</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Долайте вплив та контроль</li> <li>• Сформуйте справедливий, взаємоприйнятний процес прийняття рішень</li> <li>• Чітко визначте / змініть ролі</li> </ul>
<b>Цінності</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Різні критерії оцінювання ідей ( місій, перспектив)</li> <li>• Різні стилі життя, ідеологія, релігія</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пошук вищих (об'єднуючих ) цінностей</li> <li>• Дозвольте сторонам не погоджуватись ( визнайте відмінності)</li> <li>• Формуйте взаємну лояльність</li> </ul>

### Завдання

1. Із запропонованого матеріалу скласти та склеїти таблицю. Опрацювати.
2. Прописати конфліктну ситуацію до відповідних джерел конфлікту (акцент на ситуаціях пов'язаних із гендерно обумовленим насильством, внутрішньо переміщеними особами, учасниками навчальних закладів).

## ЗАПОБІГАННЯ ҐЕНДЕРНОМУ НАСИЛЬСТВУ ТА ЖОРСТОКОМУ ПОВОДЖЕННЮ З ДІТЬМИ



## АКТУАЛЬНІ ГЕНДЕРНІ ПРОБЛЕМИ В УКРАЇНІ

### Чоловічі проблеми

- чоловіки живуть в середньому в 63 роки, що на 11 років менше тривалості життя жінок (74), але чоловіки йдуть на пенсію як і жінки (за новим законом – у 60 років);
- мають найвищі в світі темпи зростання захворювання на ВІЛ/СНІД та туберкульоз;
- приблизно третина неспроможні залишити після себе нащадків;
- майже кожен п'ятий хворів на недугу, що передається статевим шляхом;
- становлять 80% самогубців та тих, хто переніс інфаркт чи інсульт;
- щороку 80 тисяч чоловіків відходять з життя у працездатному та репродуктивному віці (у ситуації конфлікту на Сході ця цифра значно виросла);
- 90% ув'язнених у тюрмах – чоловіки;
- примусовий призов до армії, участь у військових конфліктах;
- при розлученні суд зазвичай присуджує дитину матері;
- страждають від відсутності розвиненої андрологічної медичної служби (жінки мають мережу гінекологічних клінік).

### Жіночі проблеми

- кількість жінок перевищує кількість чоловіків – 54 % проти 46%;
- за наявності однакової кваліфікації з чоловіком саме жінку не наймуть на роботу;
- 75% в Україні державних службовців жінки, але на вищих щаблях керівних посад вони майже відсутні;
- Заробітна плата жінок (середня на 2010) складала 1917 грн, що становить 77,7% від заробітної плати чоловіків;
- Витрата великої кількості часу на домашнє домогосподарство:
- у середньому 15 місяців життя витрачається на миття посуду;
- 5 років – на приготування їжі.
- жінка фактично працює на 4-6 годин більше чоловіка, але праця в домашньому господарстві не враховується як продуктивна.

### Сімейні проблеми, що пов'язані з гендерними проблемами

- в Україні вдвічі більший показник розлучень, ніж у країнах-членах Євросоюзу;
- безвідповідальне батьківство: середньостатистична сім'я все більше виглядає як мама і дитина, 57% чоловіків після розлучення перестають піклуватись про своїх дітей, лише 10% хочуть доглянути хвору дитину, 32% допомагають готувати уроки);
- домашнє насильство (економічне, психологічне, фізичне, сексуальне);
- фінансове становище: лише 4% сімей визнають себе матеріально забезпеченими, українська сім'я витрачає на харчування 52% заробленого (2009 р.), американська – 13%; лише кожна друга сім'я має мінімальний майновий набір: холодильник (3,4% не мають), кольоровий телевізор (6,1% не мають), пральну машину (17% не мають), пилосос (25% не мають), музичний центр (83% не мають), комп'ютер (79% не мають), на родину припадає 0,2 автомобіля (кожна 5-ма сім'я);
- брак дитячих садочків (середній показник був у 2009 р. – 125 дітей на одне місце в садочку).

## Масштаби проблеми

За даними ООН, кожна 3-я жінка у світі стикається із домашнім насильством, як правило фізичним чи сексуальним. 70% загиблих насильницькою смертю жінок були вбиті колишніми або нинішніми партнерами. ВООЗ констатує, що від 29% до 62% жінок, що страждають від насильства в сім'ї, не заявляють в поліцію. Рада Європи вважає, що 15-20% жінок в країнах колишнього СРСР страждають від насильства в сім'ї.

### Міністерство соціальної політики:

До центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в 2013 р. надійшло 93 000 звернень від постраждалих від насильства в сім'ї. 9 місяців 2014 р. – 93 780 звернень до ЦСССДМ.

### Міністерство внутрішніх справ України

У 2007 році правоохоронцями було прийнято 109 749 заяв про факти вчинення насильства в сім'ї, на облік за вчинення цього правопорушення поставлено 65 042 особи, у 2008 році - 132 370 заяв та 66 119 осіб поставлено на облік; у 2009 році – 143 430 заяв та 72 945 осіб поставлено на облік; у 2010 році – 157 167 заяв та 81 135 осіб поставлено на облік; у 2011 році – 162 766 заяв та 87 540 осіб поставлено на облік; у 2012 році – 137 782 заяви та 82 962 особи поставлено на облік, у 2013 році – 174 229 заяв та 95 466 осіб поставлено на облік.

Протягом 2014 р. – прийнято 117 941 заяв

На облік поставлено – 77 709; з них жінки – 6 541, чоловіки – 70 977, діти – 191.

Захисних приписів – 6 411

Проходження корекційних програм – 5 274.

За даними дослідження «Ціна домашнього насильства»<sup>2</sup> (2007- 2008 рр.), середня вартість одного випадку насильства в сім'ї на той час для потерпілих становила приблизно 7 306,38 грн., а для платників податків 1 730 гривень – це кошти, що йдуть на оплату роботи міліції, соціальних служб й інших суспільних інститутів, які працюють із жертвами насильства. За даними МВС України, в рік проведення дослідження (2007) за фактами насильства в сім'ї було складено 91 598 протоколів, а, враховуючи сказане вище, це означає, що українському бюджету реагування тільки на зареєстровані випадки насильства обійшлося приблизно в 158 464 540 грн. З кожним роком ця цифра дедалі зростає як у зв'язку з ростом цін, так і зі збільшенням кількості звернень постраждалих до правоохоронних органів та соціальних інституцій.

Загальна ж вартість зареєстрованих випадків насильства в сім'ї в 2007 році становила 669 249 795,24 грн., причому більша частина цих витрат лягала на плечі самих постраждалих. У структурі цих витрат переважають ті, що пов'язані із втратою майна (42,2 %) і зі здоров'ям (19,3%).

Варто зауважити, що статистика не відображає всіх масштабів цього явища, яке й досі залишається здебільшого латентним феноменом.

<sup>2</sup> Дослідження було проведено Міжнародним центром «Ла Страда-Україна» та Харківським інститутом соціальних досліджень у співпраці з МВС України п 2007-2008 роках. Методологія дослідження ґрунтувалася на показниках оцінки вартості сімейного насильства, запропонованих професором Сільвією Уолб (Університет Лідса, Велика Британія) і Леслі Лейн (Університет Нового Південного Уельсу, Австралія). Підрахунок вартості одного випадку сімейного насильства включав низку показників: власне майнові втрати; витрати, пов'язані зі здоров'ям; економічні втрати, викликані зниженою працездатністю або невиходом на роботу; витрати, пов'язані з правоохоронними органами; витрати, пов'язані із судами; витрати соціальних служб; витрати, пов'язані з перебуванням у притулках і кризових центрах; витрати, пов'язані з дітьми жертви.

## Причини насильства

1. Зниження життєвого рівня в умовах сучасної економічної кризи
2. Високий рівень психологічного напруження у зв'язку з військовим станом
3. Наркоманія, алкоголізм, пияцтво члена сім'ї
4. Загальний низький рівень духовності, інтелігентності, виховання в сім'ї
5. Пропаганда насильства по ТВ, в кіно, в Інтернеті
6. Виховання в сім'ї, де скоювалося насильство
7. Характер ролей в сім'ї – утриманка та власник
8. Безробіття, страх втратити роботу
9. Суспільство визнає насильство відносно жінки, як нормальне явище
10. Мовчання про проблеми в сім'ї, табу
11. Зниження життєвого рівня в умовах військового стану, бідність, нестача грошей
12. Низька поінформованість, куди можна звертатись
13. Низька самооцінка жінок, віктимність
14. Бажання чоловіка мати владу та контролювати все, і життя дружини також
15. Бажання бути «Мачо», де чоловік асоціюється з насильством, агресією, владою
16. Економічне нерівність між жінками та чоловіками, матеріальна залежність жінок
17. Невпевненість жінки в майбутньому, страх залишитись самій
18. Традиційний тип моделі сім'ї, культурні або релігійні традиції
19. Важкі умови проживання та побуту
20. Підвищення самооцінки чоловіка за рахунок насильства над дружиною
21. Незнання законодавства про можливе покарання кривдниками
22. Незнання жінками та дітьми, що таке насильство та які його види
23. Виховання без батька, або відштовхування батьком
24. Психічні розлади у насильника
25. Нерозуміння сучасних прав людини, і особливо жінки
26. Підтримка обвинувачення жертви (сама винна, бо погана ....)
27. Відсутність у суспільстві культури гендерної рівності
28. Низька соціальна та юридична захищеність жертв домашнього насильства
29. Відсутність навичок безконфліктної комунікації та вирішення конфліктів
30. Слабке законодавство, яке не захищає жінок та дітей від насильства

## Види насильства та їх прояви

**Економічне насильство** – умисне позбавлення одним членом сім'ї іншого члена сім'ї житла, їжі, одягу та іншого майна чи коштів, на які постраждалий має передбачене законом право, що може призвести до його смерті, викликати порушення фізичного чи психічного здоров'я.

**Психологічне насильство** – насильство, пов'язане з дією одного члена сім'ї на психіку іншого члена сім'ї шляхом словесних образ або погроз, переслідування, залякування, якими навмисно спричиняється емоційна невпевненість, нездатність захистити себе та може завдаватися або завдається шкода психічному здоров'ю.

**Сексуальне насильство** – протиправне посягання одного члена сім'ї на статеvu недоторканість іншого члена сім'ї, а також дії сексуального характеру по відношенню до неповнолітнього члена сім'ї.

**Фізичне насильство** – умисне нанесення одним членом сім'ї іншому члену сім'ї побоїв, тілесних ушкоджень, що може призвести або призвело до смерті постраждалого, порушення фізичного чи психічного здоров'я, нанесення шкоди його честі і гідності.

### Види насильства в сім'ї:

#### Фізичне насильство в сім'ї може мати форму, зокрема:

- побиття;
- штовхання;
- ляпаси;
- спроби придушення;
- смикання волосся;
- викручування рук;
- кусання;
- хапання;
- катування;
- мордування.

#### Фізичне насильство в сім'ї

може призвести до таких наслідків:

- смерті постраждалого;
- порушення фізичного чи психічного здоров'я;
- нанесення шкоди честі та гідності постраждалого члена сім'ї.

#### Сексуальне насильство в сім'ї

може мати форму, зокрема:

- зґвалтування, у тому числі «зґвалтування у шлюбі»;
- примус до небажаних сексуальних контактів;
- сексуальні домагання;
- дії сексуального характеру по відношенню до дитини: розбещення дітей, втягування дитини у заняття дитячою проституцією або дитячою порнографією тощо.

#### Психологічне насильство в сім'ї

може мати форму, зокрема:

- словесних образ;
- погрози вбивством;
- погрози завдання каліцтва, травм, побиття;
- переслідування;
- залякування;
- приниження.

### Психологічне насильство в сім'ї

може спричинити:

- емоційну невпевненість;
- нездатність захистити себе;
- шкоду психічному здоров'ю.

### Економічне насильство в сім'ї має місце,

коли здійснюється:

- умисне позбавлення члена сім'ї житла, їжі, одягу, іншого майна або коштів, на які жертва має передбачене законом право;
- знищення власності;
- пошкодження власності;
- підпал;
- проникнення в житло;
- обмеження (позбавлення) доступу до сімейного бюджету;
- економічна експлуатація.

### Економічне насильство в сім'ї

може призвести до:

- смерті постраждалого члена сім'ї;
- порушення фізичного чи психічного здоров'я.

### ОЗНАКИ, ЩО ПРИТАМАННІ ДІТЯМ, ЯКІ ПОТЕРПАЮТЬ ВІД НАСИЛЬСТВА В СІМ'Ї І НА ЯКІ НЕОБХІДНО ЗВЕРТАТИ УВАГУ

Тип насильства	Прояви
<b>Фізичне</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• самокаліцтво (заподіяння дитиною травм самій собі);</li><li>• крововиливи сітківки ока;</li><li>• зсув суглобів, переломи кісток, гематоми;</li><li>• забиті місця на тілі, сідницях або голові; рани і синці, різні за часом виникнення та/або у різних частинах тіла;</li><li>• сліди укусів людиною;</li><li>• незвичні опіки (наприклад, цигаркою або розжареним посудом)</li></ul>
<b>Сексуальне</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• знання термінології та жаргону, не властивого дітям;</li><li>• висипи в паху, захворювання, що передаються статевим шляхом</li><li>• ознаки вагінального або анального проникнення;</li><li>• засоси (гематоми від поцілунків);</li><li>• підліткова проституція;</li><li>• вагітність (для підлітків);</li><li>• сексуальні злочини серед неповнолітніх;</li><li>• ініціювання сексуальних ігор з іншими,</li><li>• невідповідні віку сексуальні ігри,</li><li>• сексуальні домагання до дітей, підлітків, дорослих;</li><li>• нерозбірлива та/або зухвала сексуальна поведінка;</li><li>• уникнення контактів з однолітками, відсутність догляду за собою</li></ul>
<b>Психологічне</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• замкненість, зануреність у себе, інтровертність, неухважність</li><li>• демонстрація повної відсутності страху;</li><li>• невірноважена поведінка;</li><li>• агресивність, схильність до нищення і насильства;</li><li>• уповільнене мовлення, нездатність вчитися, відсутність загальношкільних знань, невміння читати, писати та рахувати;</li><li>• надто висока зрілість та відповідальність у порівнянні зі звичайними для цього віку;</li><li>• уникання однолітків, бажання гратися лише з маленькими дітьми;</li><li>• занадто низька самооцінка;</li><li>• тривожність;</li><li>• намагання справити враження людини, що живе в злиднях;</li><li>• демонстрація страху перед появою батьків та/або необхідністю йти додому;</li><li>• страх фізичного контакту;</li><li>• депресія, спроби самогубства;</li><li>• вживання алкоголю або наркотиків;</li><li>• психосоматичні хвороби;</li><li>• насильство щодо свійських тварин та до слабших істот загалом;</li><li>• почуття провини за отримання фізичних ушкоджень;</li><li>• різке погіршення навчання;</li><li>• втечі з дому та бродяжництво</li></ul>
<b>Економічне</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• одяг не по сезону,</li><li>• одяг брудний та неохайний,</li><li>• виснаження через недостатнє або неправильне харчування,</li><li>• крадіжка чужої їжі, речей</li><li>• вдома нема іграшок, книжок, розваг</li><li>• вдома безлад, холод, антисанітарія</li></ul>

## Розглянемо наслідки насильства стосовно жінок та дівчат у випадках:

- Насильства партнера
- Насильства стосовно дитини

Фатальні	Не фатальні
Домашнє вбивство	Фізичне здоров'я
Суїцид	Хронічні хвороби
Материнська смертність	Психічні розлади
ВІЛ/СНІД, гепатит С	Репродуктивне здоров'я
	Негативна безпечна поведінка

### Розглянемо окремо всі нефатальні наслідки:

#### ФІЗИЧНЕ ЗДОРОВ'Я

- Тілесні травми та синці
- Функціональні порушення (зламана рука)
- Фізичні болі
- Погане самопочуття
- Загальна недієздатність
- Сильне ожиріння або схуднення

#### ХРОНІЧНІ ХВОРОБИ

- Хронічні болі
- Синдром роздратованої кишки
- Шлунково - кишкові розлади
- Соматичні скарги
- Фібромиалгія - група захворювань м'язів, сухожилля, з'єднувальних – тканинних перегородок у м'язах

#### ПСИХІЧНІ РОЗЛАДИ

- Пост-травматичний стрес (70% of емоційних стресів пов'язано з домашнім насильством)
- Депресія
- Стан тривоги
- Фобії, панічні розлади
- Труднощі в досягненні оргазму, відмова від статевих стосунків
- Порушення травлення
- Низька самооцінка
- Поява залежності (наркоманія, алкоголізм, ігрова, комп'ютерна)

#### РЕПРОДУКТИВНЕ ЗДОРОВ'Я

- Небажана вагітність
- ВІЛ/СНІД, ЗПСШ, гепатит С
- Запалення, хронічні болі, кровотечі, сильні болі при місячних
- Небезпечний або примусовий аборт
- Ускладнення під час вагітності
- Викидень, народження дитини з малою вагою
- Стериалізація

#### НЕГАТИВНА ПОВЕДІНКА

- Паління
- Вживання алкоголю та наркотиків
- Небезпечна сексуальна поведінка
- Ранні статеві контакти
- Фізична бездіяльність
- Переїдання, ожиріння
- Анорексія
- Низьке вживання контрацептивів
- Самокаліцтво



**Група 1**

Жінка 65 років скаржиться на те, що її донька (40 років) погано ставиться до своєї дитини: принижує дівчинку, часто піднімає на неї руку. Інколи були такі випадки, що мама виганяла дівчинку з дому вночі, і дитина приходила ночувати до бабусі. Мати забороняє дівчині дружити з тими дівчатами, з ким вона хоче. Також принципово не купує того одягу, що просить дівчинка. Мама вважає, що не можна балувати дітей і вона краще знає і розуміє, що має одягати її дитина. Бабуся намагалася поговорити з мамою дівчинки, проте це було безрезультатно – дочка веде себе агресивно, ображає і принижує матір.

**Завдання. Чи можна кваліфікувати цю ситуацію як насильство в сім'ї? Чому? Хто є жертвою насильства? Яким чином це можна встановити? Які види насильства вчиняються по відношенню до жертви?**

**Група 2**

Жінка розповіла, що вже 5 років поспіль страждає від побиттів та знущання зі сторони свого чоловіка, образ та принижень. Дуже часто все це відбувається на очах їхнього 8-річного сина. Чоловік систематично знаходиться у стані алкогольного сп'яніння і у такому стані його знущання ще страшніші. Раніше жінка намагалася втекти від чоловіка до своїх батьків. Але чоловік, знаючи де вона перебуває, приходив до батьків жінки, розбивав їм вікна у будинку, виламував двері, бив батьків і забирав жінку назад додому. Після кількох таких випадків батьки жінки відмовилися їй допомагати, мовляв «раз вийшла за нього заміж, то й терпи або вирішуй свої проблеми сама».

**Завдання. Чи можна кваліфікувати цю ситуацію як насильство в сім'ї? Чому?**

**Хто є жертвою насильства? Яким чином це можна встановити? Які види насильства вчиняються по відношенню до жертви?**

**Група 3**

Ганна – заміжня жінка. Чоловік – директор фірми, власник свого бізнесу. В них є троє спільних дітей. Мають велику квартиру, будинок, 2 автомобілі. Є няня, яка супроводжує дітей до різноманітних гуртків. Грошей вдосталь. Після того, як діти підросли Ганна вирішила вийти на роботу, щоб займатися улюбленою професією. Але чоловік категорично заборонив виходити на роботу. Сказав, що його жінка повинна займатися хатньою роботою та дітьми, а якщо вона дуже хоче самостійності, то може йти куди захоче, але діти залишаться з ним. Після того, як Ганна заявила про своє бажання йти працювати, чоловік постійно знущається з неї, ображає її при дітях, контролює всі її витрати, перевіряє чеки на покупки та не дозволяє купувати нічого для себе, тільки для дітей.

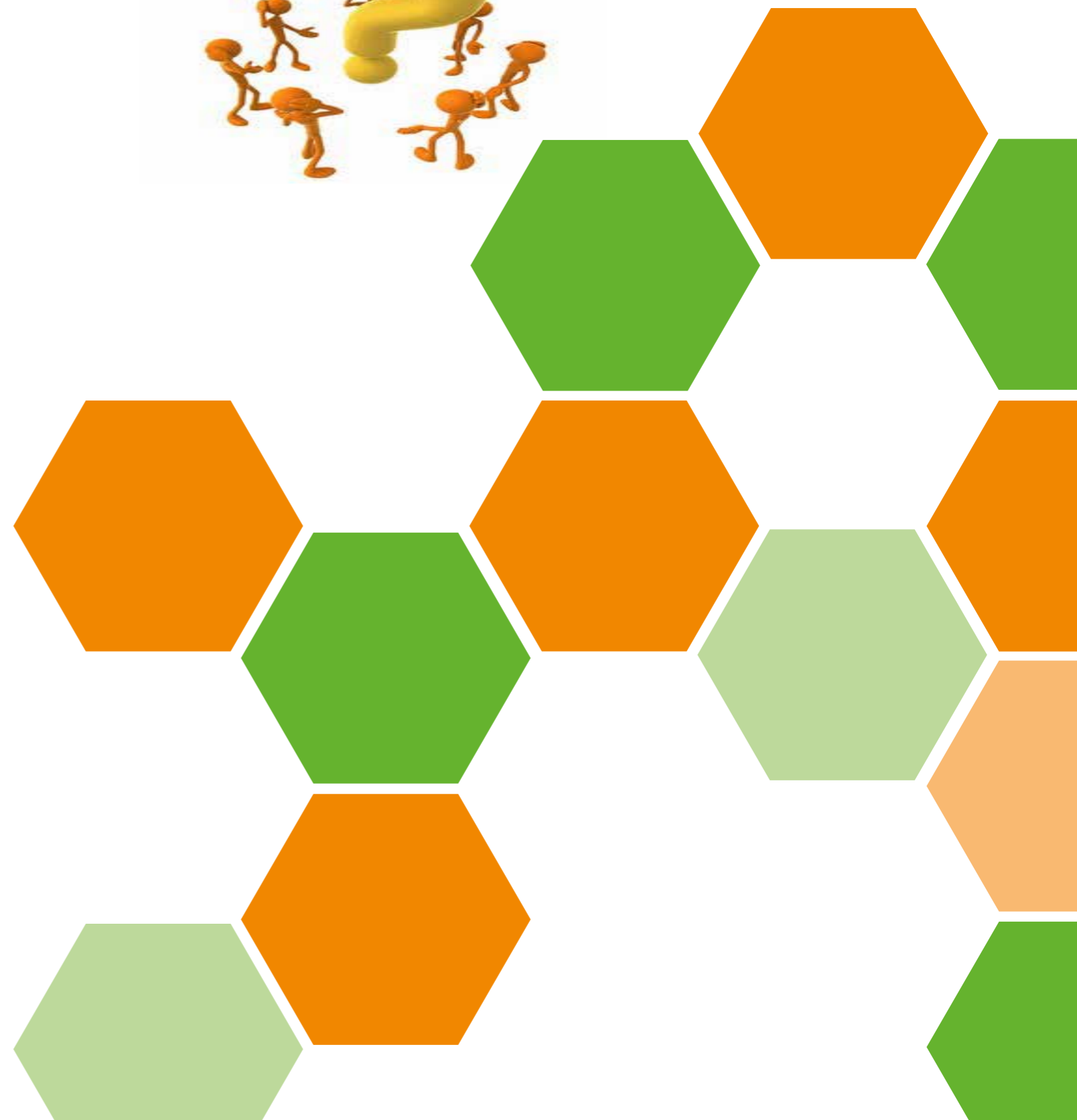
**Завдання. Чи можна кваліфікувати цю ситуацію як насильство в сім'ї? Чому? Хто є жертвою насильства? Яким чином це можна встановити? Які види насильства вчиняються по відношенню до жертви?**

**Група 4**

Дівчинці Віці 14 років. Її мама вийшла заміж вдруге, після певного часу поведінка дівчинки змінилась і вона розповіла подружці, що новий чоловік мами до неї проявляє зацікавлення і це її турбує. Вона розповіла мамі, після чого мама дала їй ляпаса, вважаючи, що дочка заздрить її щастю та ревнує. Вітчин телефонує, розповідає, яка вона сексуальна, що її груди його приваблюють і він мріє про секс з нею, за який він готовий купити їй найдорожчий мобільний або те, що вона забажає.

**Завдання. Чи можна кваліфікувати цю ситуацію як насильство в сім'ї? Чому? Хто є жертвою насильства? Яким чином це можна встановити? Які види насильства вчиняються по відношенню до жертви?**

# ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ, ТРАНСФОРМАЦІЯ КОНФЛІКТУ



## Відновний підхід

**Відновний підхід** у процесах прийняття рішень, переговорах та конфліктних ситуаціях полягає у досягненні **консенсусу** – результату, який максимально задовольняє інтереси усіх зацікавлених сторін, відновлює довіру між ними та дозволяє вибудувати ефективні партнерські стосунки у довгострокові перспективи.

До **технологій побудови консенсусу** належать:

- медіація,
- фасилітація (зокрема, Коло) та
- переговори.

Ці технології працюють у бізнесі, управлінні, системі правосуддя, освіті, громадському та державному секторах, у міжособистісних та між групових стосунках тощо.

Секрет їхньої ефективності та виконання досягнутих домовленостей залежить від характеру взаємодії між учасниками.

Учасники процесу прийняття рішень найпродуктивніше співпрацюють один з одним, коли вважають цей процес **справедливим**.

Справедливий процес характеризується активним **залученням** учасників, сприяє **взаєморозумінню** усіх сторін та чітко визначає **відповідальність** всіх учасників (Kim and Mauborgne, Harvard Business review, 1997).

До основних характеристик справедливого процесу відносяться:

**Залучення** – включення тих, кого стосується рішення, що має бути прийняте, в процес; вислуховання їхньої точки зору та щире прийняття до уваги їхніх поглядів на проблему і запропонованих варіантів рішення.

**Сприяння розумінню** – роз'яснення причин, через які було прийняте те чи інше рішення, кожному, хто був залучений чи кого воно стосується.

**Чітке визначення відповідальності** – переконання в тому, що кожен чітко зрозумів прийняте рішення, а також, відповідно, що від нього очікується в майбутньому.

Практика застосування відповідного підходу до прийняття рішень та побудови стосунків в багатьох сферах суспільних відносин, у бізнес-стосунках, в проектних командах, в організаціях, у школах, громадах тощо підтвердила ефективність.

Потрібно додати лише один принцип, якого бракує у цьому переліку:

- **Турбота** – ті, кого стосується рішення, повинні відчувати неформальне та небайдуже ставлення до процесу та до питань, що вирішуються, з боку тих, хто приймає рішення.

Наявність саме цього принципу додає прозорість та пояснює випадки, коли вищезазначені «справедливі процеси» начебто не спрацьовували в організаціях, коли нібито усе було враховано. Але, якщо люди відчують цинізм чи байдужість тих, хто робить вигляд, що принципи «справедливого процесу» враховані, жодне вислуховування, розуміння чи усвідомлення відповідальності не гарантуватиме довіри чи прийняття з боку тих, хто фактично став об'єктом маніпуляції.

Отже, підсумовуючи усе сказане, **відновними практиками** є такі процеси, що залучають групи, команди або тих осіб, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на умовах **поваги, розуміння, турботи та відповідальності**. Таким чином, ці чотири головні умови і є тими загальними цінностями, на яких базується відповідний підхід.

## Способи вирішення конфлікту. Суд. Медіація. За і проти<sup>3</sup>

За висловом Йогана Гальтунга, існують так звані, “викрадені конфлікти”, тобто ситуації, які розв’язуються третьою стороною без згоди двох, що в цьому конфлікті, власне, і задіяні. В чому ж ця відмінність?

«Викрадення конфлікту»	Медіація
Вирішення проблеми іде від тих, хто викрадають конфлікт (судді), які обмежені законом.	Форма управління конфліктом, яка залучає третю особу – медіатора – яка допомагає в обговоренні та розв’язанні проблеми. Рішення проблеми іде від тих, хто задіяні в конфлікті, а не від медіатора. Медіатори не дають поради і не приймають рішення. Домовленість про медіацію зосереджується на майбутньому.

### Суд

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

### Медіація

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

<sup>3</sup> Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв’язання. Український жіночий фонд. Електронний режим доступу <http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikti-krashe-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni>

**Тест К. Томаса** дозволяє виявити ваш стиль поведінки в конфліктній ситуації.

Опитувальник К.Томаса не тільки показує типову реакцію на конфлікт, але й пояснює, наскільки вона ефективна і доцільна, а також дає інформацію про інші способи вирішення конфліктної ситуації. За допомогою спеціальної формули ви можете прорахувати результат конфлікту.

**Інструкція:** із запропонованих варіантів А і Б виберіть той, який є для Вас найхарактернішим способом реагування у складних конфліктних ситуаціях. Перевагу надавайте першій реакції.

По кожному з 5-ти розділів опитувальника підрахувати кількість відповідей, що збігаються з ключем. Одержані кількісні оцінки порівнюються між собою для виявлення переважної форми соціальної поведінки опитуваного в ситуації конфлікту, тенденції його взаємостосунків у складних умовах. Це допомагає правильно будувати взаємостосунки з урахуванням того, наскільки студент схильний до суперництва чи співпраці, наскільки уникає конфліктів або намагається їх загострити.

### ПИТАННЯ ТЕСТУ

- а. Інколи я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання;  
б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимось. Я намагаюсь звернути увагу на те, в чому ми між собою згодні.
- а. Я намагаюсь знайти компромісне рішення;  
б. Я намагаюсь уладнати його (конфлікт) з урахуванням всіх інтересів іншої людини і моїх власних.
- а. Як правило, я наполегливо намагаюсь добитися свого;  
б. Інколи я поступаю своїми інтересами заради інтересів іншої людини.
- а. Я намагаюсь знайти компромісне рішення;  
б. Я намагаюсь не образити почуття іншої людини.
- а. Створюючи спірну ситуацію, я завжди прагну знайти підтримку в іншого;  
б. Я намагаюсь зробити все, щоб уникнути зайвого напруження.
- а. Я намагаюсь уникнути неприємностей для себе;  
б. Я намагаюсь добитися свого.
- а. Я намагаюсь відкласти рішення спірного питання для того, щоб пізніше вирішити його остаточно;  
б. Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб добитися чогось іншого.
- а. Як правило, я наполегливо намагаюсь добитися свого;  
б. Я намагаюсь спочатку визначити суть спірних питань.
- а. Вважаю, що не завжди слід хвилюватись через розходження, що виникають;  
б. Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.
- а. Я твердо намагаюсь досягти свого;  
б. Я намагаюсь знайти компромісне рішення.

11. а. Насамперед, я намагаюсь чітко визначити, в чому суть всіх порушених інтересів та спірних питань;  
б. Я намагаюсь заспокоїти іншого і, головне, зберегти наші стосунки.
12. а. Часто я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки;  
б. Я надаю іншому можливість залишитись при своїй думці за умови, якщо він теж іде назустріч.
13. а. Я пропоную середню позицію;  
б. Я наполягаю, щоб все було зроблено по-моєму.
14. а. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди;  
б. Я намагаюсь показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
15. а. Я намагаюсь заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки,  
б. Я намагаюсь зробити все необхідне, щоб уникнути напруження в стосунках.
16. а. Я намагаюсь не торкатися почуттів іншого;  
б. Я звичайно намагаюсь переконати іншого в перевагах своєї позиції.
17. а. Звичайно, я наполегливо намагаюсь добитися свого;  
б. Я намагаюсь зробити все, щоб уникнути зайвого напруження.
18. а. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму;  
б. Я дам іншому можливість залишитись при своїй думці, якщо він піде мені назустріч.
19. а. У першу чергу я намагаюсь визначити те, у чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання, з тим, щоб з часом вирішити їх остаточно;  
б. Я намагаюсь відкласти спірні питання.
20. а. Я намагаюсь негайно подолати наші розбіжності;  
б. Я намагаюсь знайти найкраще поєднання переваг і втрат для нас обох.
21. а. Проводячи переговори, намагаюсь бути уважним до іншого;  
б. Я завжди схильююсь до прямого обговорення проблеми.
22. а. Я намагаюсь знайти позицію, яка посередині між моєю та позицією іншого;  
б. Я відстоюю свою позицію.
23. а. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас;  
б. Інколи надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
24. а. Якщо позиція іншої людини здається їй дуже важливою, я намагаюсь йти їй назустріч;  
б. Я намагаюсь переконати іншого піти на компроміс.
25. а. Я намагаюсь переконати іншого у своїй правоті;  
б. Проводячи переговори, я намагаюсь бути уважним до аргументів іншого.
26. а. Я звичайно пропоную середню позицію;

б. Я майже завжди намагаюсь задовольнити інтереси кожного з нас.

27. а. Часто намагаюсь уникнути суперечок;  
б. Якщо це зробить іншу людину щасливою, я надам їй можливість наполягати на своєму.

28. а. Я наполегливо намагаюсь добитися свого;  
б. Залагоджуючи ситуацію, я звичайно намагаюсь знайти підтримку в іншого.

29. а. Я пропоную середню позицію;  
б. Гадаю, що не завжди варто хвилюватися через виникнення розбіжностей.

30. а. Я намагаюсь не зачепити почуттів іншого;  
б. Я завжди займаю таку позицію в суперечці, щоб ми спільно могли досягти успіху.

### КЛЮЧ ДЛЯ ОПИТУВАЛЬНИКА

Суперництво: 3а, 6б, 8а, 9б, 10в, 13б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Співпраця: 2а, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромісна: 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Уникнення: 1а, 5б, 7а, 9а, 13а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Пристосування: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

№	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	

№	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

### Обробка та інтерпретація результатів тесту:

Кількість балів, набраних випробовуваним за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

Він вважав, що при уникненні конфлікту жодна зі сторін не досягне успіху. При таких формах поведінки як конкуренція, пристосування і компроміс, або один учасник виявляється у виграші, а інший програє, або програють обидва, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співробітництва обидві сторони опиняються у виграші. Інші фахівці переконані, що оптимальною стратегією в конфлікті вважається таке, коли застосовуються всі п'ять тактик поведінки, і кожна з них має значення в інтервалі від 5 до 7 балів. Якщо ваш результат відрізняється від оптимального, то одні тактики виражені слабо - мають значення нижче 5 балів, інші - сильно - вище 7 балів.

Формули для прогнозування результату конфліктної ситуації:

А) Змагання + Рішення проблеми + 1/2 Компромісу Б) Пристосування + Уникнення + 1/2 Компромісу

- якщо сума А > суми Б, шанс виграти конфліктну ситуацію є у вас
- якщо сума Б > А суми, шанс виграти конфлікт є у вашого опонента.

## Вправа «Вирішення конфлікту»

Завдання: Необхідно вирішити запропоновану ситуацію згідно етапам вирішення конфлікту (за схемою: - визначення сторін, - визначення позицій, інтересів і потреб, - оцінка та вибір оптимального варіанту, творчість)

1. Випускниця будівельного коледжу влаштовується на роботу в будівельну компанію. В компанії працює ще одна жінка й одинадцять чоловіків. Одного разу вона приходить на роботу й 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 сильно ображається. Після роботи вони разом із колегою знімають плакати. Наступного дня, прийшовши на роботу, вони бачать, що плакати знову висять на стінці.

2. Дві покоївки великого готелю – мусульманки й ходять на роботу в головному уборі. Одного дня директор готелю сказав, що цю практику потрібно припинити, тому що головний убір не підходить до готельної форми. Якщо вони не припинять носити головні убори, вони втратять роботу. Покоївкам складно не носити головний убір, тому що він є важливою частиною їхньої етнічної й релігійної ідентичності.

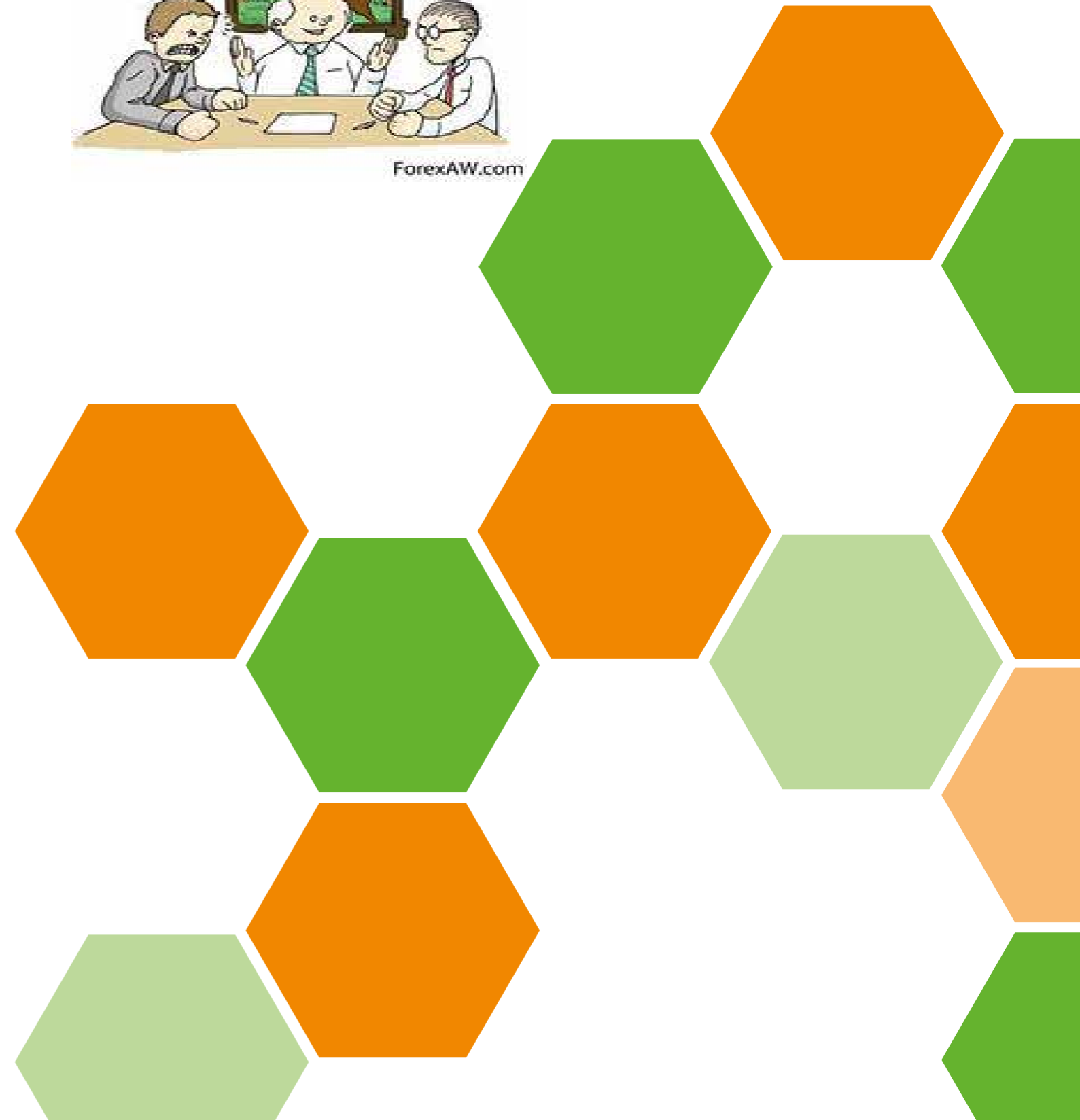
3. Марину, 15 років, запросили на день повноліття до двоюрідної сестри, яку вона дуже любить. Батьки Марини теж хочуть піти на свято. Вони наполягають на тому, щоб Марина вдяглася за їх вимогами, чого їй зовсім не хочеться. Крім того, вони кажуть, що Марині потрібно дістати кільце з носа й пірсинг із язика, а якщо вона не зробить цього, то залишиться вдома.

Для Марини дуже важливо потрапити на свято. Якщо вона не піде, двоюрідна сестра дуже засмутиться.

4. Родина переселенців оселилася в невеликому селищі й відкрили невеличку крамницю. Діти, дівчинки-близнюки 15 років, пішли до місцевої школи. Через тиждень батько приходить на роботу й бачить, що вікно розбите, а на стіні написано фарбою: «Сепаратисти, їдьте додому!» Того ж дня близнюки в школі дізнаються, що це зробили два їхніх однокласники. Наступного дня відбувається те саме.

5. Максим, 13 років, щойно пішов до нової школи й швидко знайшов нових друзів. У попередній школі він був самотній, його часто дражили, тому він дуже радіє, що нарешті знайшов приятелів. Одного разу після школи Максим з двома друзями пішли до музичного магазину. В магазині друзі хлопця взяли кожний по два компакт-диски та поклали до кишені куртки. Максим по-хорошому каже товаришам, що диски потрібно повернути на полицю до того, як їх спіймають. Вони лише сміються над ним й запитують, чи він не злякався.

# ТЕОРІЯ МЕДІАЦІЇ. КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ МЕДІАТОРА



## Історія посередництва (медіації)<sup>4</sup>

Залучення авторитетних людей до виконання ролі посередника відоме з давніх часів. У Стародавньому Китаї, Стародавній Греції, Персії, в арабських країнах існувала традиція звернення до авторитету, щоб подолати розбіжності, вирішити конфлікт. Світські володарі, які здійснювали правосуддя в своїх володіннях, вважали полагодження спору між своїми васалами в певних випадках більш бажаним, аніж винесення вироку. У книзі Ксенофонта «Кіропедія» так описано посередництво Кіра між вірменами та халдеями, які постійно воювали. Халдеї – це гірський народ, землі якого межували з землями вірменів. Кір завдав їм військової поразки, а тоді запропонував їхнім послам угоду, за якою халдеям надавалося право обробляти землю у Вірменії за умови сплати податків вірменському царю. Царя ж він спитав, чи згоден той надавати халдеям землі, які не обробляються вірменами, на зазначених умовах. Обидві сторони погодилися. Також Кір запропонував халдеям надавати свої гірські пасовиська вірменам для випасу худоби за умови справедливої плати. Проти цього вірмени та халдеї також не заперечували. Залишилося ще питання, хто контролюватиме фортеці в горах. Обидві сторони не довіряли одна одній, тому Кір постановив, що контроль над гірськими фортецями здійснюватимуть його воїни, з чим обидві сторони погодилися. Пізніше один із халдеїв зауважив, що серед його народу багато войовничих людей, які не звикли до мирної праці. Ці люди або наймалися до когось у військо, або займалися нападами і грабунком. Кір запропонував цим людям вступити найманцями до його війська. Нерідко про виконання посередницьких функцій просили служителів церкви (досить поширеною така практика була серед перших християн). У мусульманстві існувала практика арбітражу (тахкім), посередництва (васата), а також примирення (сульх), започаткована ще за часів пророка Мухаммада, про що є згадка у Корані: «Якщо ви боїтеся розриву між обома (подружжям), то пошліть суддю із його сім'ї і суддю з її сім'ї; якщо вони побажають примирення, то Аллах допоможе їм».

У середні віки посередниками у міжнародних і внутрішніх чварах були папи, імператори, папські легати, єпископи. У конфліктах між і всередині родин часто посередниками були священики. Наприклад, знаменитий проповідник-домініканець Вінсенте Феррер (бл. 1350/57-1419) – припиняв суперечки і примиряв ворогів, а нотаріуси, які його супроводжували, оформляли акти про припинення спорів.

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

У 1859 р. в Росії було введено посаду «мирового посередника» для улагодження поземельних відносин між поміщиками і селянами й нагляду за селянськими сільськими органами громадського управління. Посередники призначалися Сенатом із місцевих дворян. Також посередництвом займалися адвокати, які готували мирові угоди своїх клієнтів.

В Іспанії в 1845 р. були утворені Хунти Суду Справедливості (Las Juntas decisoras de Juicios de equidad), одним з аспектів діяльності яких стало посередництво у врегулюванні трудових конфліктів. У 1908 р. в Іспанії прийнято Закон про поради щодо примирення та арбітражу.

<sup>4</sup> Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. М. Гірник. - К.: Києво-Могилян. акад., 2010. – С.167- Електронний режим доступу 169http://libfree.com/165678982\_psihologiyasferi\_zastosuvannya\_pos-erednitstva.html

У зв'язку з розвитком робітничого руху в США у 1888 р. прийнято Акт про арбітрацію (за яким трудові спори мали вирішуватися шляхом звернення до третьої сторони).

У США в 1973 р. було зареєстровано перше професійне об'єднання медіаторів. У цій країні, де медіація вперше оформилась у самостійний вид професійної діяльності, більшість медіаторів має юридичну освіту. Початок поширення альтернативних процедур у судовій системі США пов'язують із прийняттям у 1990 р. Акта про реформу цивільного судочинства (Civil Justice Reform Act). Він передбачав створення у кожному федеральному судовому окрузі спеціальних рекомендаційних комітетів (Advisori Committees) щодо розробки заходів, пов'язаних з альтернативним розв'язанням спорів. У 1996 р. затверджено Акт, за яким усі урядові організації США запровадили програму «альтернативного вирішення конфліктів» для службовців. Відповідно в американських державних агенціях (аналог наших міністерств) було створено відділи із запобігання конфліктам та розв'язання їх. У 2002 р. в США прийнято Акт про медіацію, що впорядкував низку питань щодо статусу медіатора, зокрема встановив, що він працює без ліцензування. Сьогодні докладаються подальші зусилля до поширення медіації в США. У деяких штатах (наприклад, у Техасі), адвокат зобов'язаний інформувати особу, яка звернулася до нього, про можливість вдатися до послуг медіатора.

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

## Принципи медіації

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

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

Вирішуючи конфлікт за допомогою медіації, сторони повинні налаштуватися на співробітництво, і це є головною задачею медіатора – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

## Правила медіації:

- Слухати іншого і говорити по черзі, навіть якщо з ним не згоден, щоб у кожного була можливість висловитися і бути почутим.
- Уникати образ один одного, щоб усі відчували себе в безпеці.
- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати іншим про те, що відбувалося на зустрічі.
- Кожен учасник може за потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустріч на інший час.
- Кожен учасник може відмовитися від медіації/медіатора.
- Медіатор може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник з медіатором.
- Медіатор може перервати медіацію.

## Активне слухання

Активне слухання – це не просто мовчання, це активна діяльність, своєрідна робота, якій передують бажання почути, інтерес до співрозмовника. Те, як людина реагує на повідомлення іншого, залежить від багатьох чинників.

### Існує кілька рівнів активного слухання:

**1 рівень** – найпростіший. Він передбачає, що слухач вставляє у монолог свого співрозмовника слова «ага», «так» чи повторно проговорює те, що почув, - свого роду «відлуння», що свідчить про увагу до співрозмовника.

**2 рівень** – у процесі спілкування партнер не просто повторює, а й може підвести певну ризик під почутим, що теж дає змогу уникнути непорозуміння. Найвідоміші прийоми цього рівня – перефразування, підсумування.

*Приєм перефразування* полягає в тому, що потрібно своїми словами переповісти сказане співрозмовником. Наприклад: «Якщо я правильно тебе зрозумів, то...».

*Пояснення* дає змогу здобути більше інформації, полегшити співрозмовникові розуміння іншої точки зору. Сам прийом полягає в тому, щоб якомога більше перепитувати, використовуючи різні запитання.

**3 рівень** – пов'язаний з розвитком ідей, які ви почули від співрозмовника. Але, перш ніж розвивати ідеї, ви маєте дати належну оцінку почутому.

*Приєм належної оцінки* допомагає показати співрозмовникові, що його думка є важливою, та оцінити його зусилля. Наприклад: «Я ціную твоє бажання вирішити проблему»; «Радий, що ти так серйозно підійшов до цієї справи»; «Дякую за твої зусилля».

**Після інформаційного повідомлення доцільним видається висновок:** ефективність процесу спілкування залежить від багатьох чинників і неодмінно – від усіх елементів комунікації: відправника, того, хто приймає інформацію, та середовища.

### Секрети ефективного спілкування:

*Говори так, щоб тебе почули.*

*Слухай так, щоб зрозуміти, про що йдеться.*

*Створюй умови для того, щоб ситуація навколо процесу спілкування сприяла комунікації.*



## Формулювання питань

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

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

### Формулюючи запитання, необхідно дотримуватися певних правил:

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

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

### Фрази, які допомагають ставити відкриті питання:

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

## Використовуючи «Я-повідомлення» обговорити наступні ситуації.

Група 1. Після повернення з роботи ви застаєте дитину в своїй кімнаті, в якій розкидані речі та голосно грає музика.

Група 2. Вам на кухні потрібна допомога, але дитина не реагує на прохання вам допомогти.

Група 3. Ваша дитина багато часу приділяє віртуальним іграм, спілкуванню в соціальних мережах.

Група 4. Дитина мало часу приділяє спілкуванню з Вами, часто приходиться пізно додому.

### Формула «Я-повідомлення»

**Коли я** (описати ситуацію або поведінку людини)

---

---

---

---

---

---

---

---

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

---

---

---

---

---

---

---

---

## Навички перефразування

Техніки рефлексивного слухання: ехо-техніка; перефразування (парафраз); резюмування.

**Ехо-техніка** – повторення окремих слів чи словосполучень клієнта. Вона виконує роль запитань і спонукає клієнта продовжувати розповідь.

### Правила використання ехо-техніки:

- повторювати ті слова співрозмовника, які несуть найбільше емоційне навантаження;
- повторювати слова, які співрозмовник сам підкреслює і всіляко виділяє в ході бесіди;
- чергувати ехо-техніку з іншими техніками.

### Перефразування

*Сутність прийому:* повернути співрозмовникові його вислови (одну або декілька фраз), сформулювавши їх своїми словами. Почати можна так: «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку...», «Інакше кажучи, Ви вважаєте...».

*Головна мета* – уточнення інформації. Завдяки цій техніці співрозмовник матиме уявлення про те, як ви його зрозуміли, і продовжить розмову про те, що в його словах здається вам найважливішим.

### Правила перефразування:

- для перефразування обираються найсуттєвіші, найважливіші моменти повідомлення;
- при «поверненні» репліки не варто нічого додавати від себе, інтерпретувати сказане;
- чергувати техніку перефразування з іншими техніками.

*Є два види перефразування:*

1) відображає зміст сказаного співрозмовником (застосовується для спонукання продовжувати розповідь, уточнення того, наскільки правильно його розуміють);

2) відображає емоції та почуття (спонукає співрозмовника розповісти про його внутрішній стан, дає змогу показати йому, що він має право на всі почуття, в т.ч. гнів, лють, злість тощо, допомагає йому краще усвідомити ці почуття).

*Можливі словесні форми:* «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку...», «Ви гадаєте...», «Чи правильно я вас зрозумів, що...».

### Резюмування

*Сутність прийому:* відтворення слів партнера у скороченому вигляді, стисле формулювання найголовнішого, підбиття підсумку: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...».

*Головна мета резюмування* – виділення головної думки. Прийом допомагає при обговоренні, розгляді претензій, коли необхідно розв'язати якісь проблеми. Резюмування особливо ефективне, якщо обговорення затяглося, йде по колу або потрапило у безвихідь. Воно дозволяє не гаяти час на розмови, що не стосуються справи, і може бути дієвим і необразливим способом закінчити розмову з дуже балакучим співрозмовником.

*Можливі словесні форми:* «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...», «Вашою головною ідеєю було...», «Як я вас зрозумів (ла)..».

*Правила резюмування:*

- 1) говорити лаконічно і зрозуміло;
- 2) включати в резюме слова і вислови співрозмовника;
- 3) не давати оцінку сказаному людиною;
- 4) уникати порад, настанов.

## Ефективний зворотній зв'язок

**Зворотний зв'язок у спілкуванні** – це процес «віддзеркалювання» партнерами один для одного думок, оцінок, образів, почуттів, що виникають під час їхнього контакту, який включає дві сторони: 1) подання інформації людям, про те, як ми їх сприймаємо, оцінюємо, як реагуємо на їхню поведінку, та 2) отримання аналогічної інформації про нас від інших.

*Ефективний зворотний зв'язок* є однією з форм ефективного спілкування, в ході якого співбесідники отримують один від одного повідомлення про власну поведінку, побудовані й сформульовані таким чином, що відчують готовність змінювати й розвивати свої дії, а не захищатись чи сперечатись.

Серед видів зворотного зв'язку виділяють *оцінний* та *безоцінний зворотний зв'язок*. *Оцінний зворотний зв'язок* – повідомлення своєї думки, свого ставлення до того, про що йде мова.

Позитивний зворотний зв'язок завжди оцінюється як більш достовірний, ніж негативний. Негативний зворотний зв'язок оцінюється як більш достовірний та бажаний, коли подається після позитивного зворотного зв'язку, а не передуює йому.

Для того щоб дати простий зворотний зв'язок, можна використовувати такі фрази:

- «Так, зрозуміло...»;
- «Мені здається, я розумію, як вам важко...»;
- «Гадаю, що на вашому місці я почувався б так само ...» тощо.

Щоб краще зрозуміти емоційний стан клієнта, К. Рожерс пропонував «почуватися в його взутті».

*Даючи зворотний зв'язок, слід:*

говорити тільки про поведінку співрозмовника, а не про його особистість;

бути конкретним (описувати поведінку лише в певній ситуації, не екстраполюючи її на інші ситуації життя);

давати зворотний зв'язок від свого імені («Я помітив», «Я вважаю»);

не оцінювати (не звинувачувати) співрозмовника;

давати збалансований зворотний зв'язок (як негативний, так і позитивний);

враховувати потреби людини та її можливості змінюватися: не казати про те, що людина не в змозі змінити (наприклад, вади зовнішності).

Важливо зрозуміти, що потрібно не тільки вміло надавати іншим зворотний зв'язок, але й самим навчитися правильно реагувати на повідомлення на свою адресу, адекватно сприймати критику, зауваження, схвалення тощо.

### Етапи зворотного зв'язку

Отримати дозвіл на надання зворотного зв'язку від того, кому ми хочемо його надати. Якщо людина не готова або не хоче чути, примусити її до цього неможливо.

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.

Потрібно сказати про те, що варто було б, на вашу думку, *зменшити, чого робити менше, на що менше звертати увагу, про що менше говорити, де бути тихішими, повільнішими і т.д.*, тобто мова не йде про те, щоб пропонувати чогось не робити взагалі, – у зворотному зв'язку ми тільки пропонуємо *щось зменшити* (виходячи з власного досвіду і бачення).

Підкреслити те, що, на ваш погляд, адресат зворотного зв'язку повинен *збільшити, зробити більш акцентованим, виразним, гучнішим*. Тобто не пропонуємо набути те, чого нема, а наголошуємо на можливості *підсилити те, що вже є* (опанувати те, чого нема, важко і часто неможливо, а зробити більшим те, що вже є, цілком реально).

При підготовці до надання зворотного зв'язку можна використовувати таку таблицю:

Ім'я адресата зворотного зв'язку	Що, на ваш погляд, адресат повинен і надалі зберігати у своїх діях?	Що, ви вважаєте, адресатові важливо зменшити у своїх діях?	Що на вашу думку, адресатові варто збільшити в подальшій діяльності?
----------------------------------	---	--	--

## Поради. Стрессова ситуація застала вас

### у приміщенні<sup>5</sup>

Підведіться, якщо це потрібно, і, попросивши пробачення, вийдіть із приміщення.

Скористайтеся будь-якою нагодою, щоб змочити чоло, скроні та руки холодною водою.

Повільно роззирніться довкола, навіть у тому разі, якщо приміщення, в якому ви перебуваєте, добре вам знайоме або має цілком пересічний вигляд. Переводячи погляд з одного предмета на інший, подумки опишіть їхній зовнішній вигляд.

Потім подивіться у вікно на небо. Зосередьтеся на тому, що бачите. Коли ви востаннє ось так дивилися на небо?

Набравши води в склянку (у крайньому разі – в долоні), повільно, зосереджено випийте її. Сконцентруйте увагу на своїх відчуттях, коли вода тектиме горлом.

Випростайтеся, поставте ноги на ширину плечей і на видихові нахиліться, розслаблюючи шию та плечі так, щоб голова й руки вільно звисали вниз. Дихайте глибше, стежте за своїм диханням. Продовжуйте робити це протягом однієї-двох хвилин. Потім повільно випростайтеся; рухайтесь обережно, щоб не запаморочилася голова.

### Поради на випадок, коли стрессова ситуація захопила вас поза приміщенням

Озирніться навколо, спробуйте подивитися на предмети, які вас оточують, із різних позицій, подумки називайте все, що бачите.

Детально роздивіться небо, називаючи про себе все, що бачите.

Знайдіть якийсь дрібний предмет (листок, гілку, камінець тощо) й уважно роздивіться його. Розглядайте предмет не менше ніж чотири хвилини, вивчаючи його форму, колір, структуру таким чином, щоб зуміти чітко уявити його з заплющеними очима.

Якщо є можливість випити води, скористайтеся цим, сконцентруйте увагу на своїх відчуттях, коли вода тектиме горлом.

Ще раз простежте за своїм диханням. Дихайте повільно, через ніс: зробивши вдих, на певний час затримайте дихання, потім так само повільно, через ніс, видихніть повітря. При кожному видихові зосереджуйте увагу на тому, як розслаблюються й опускаються ваші плечі.

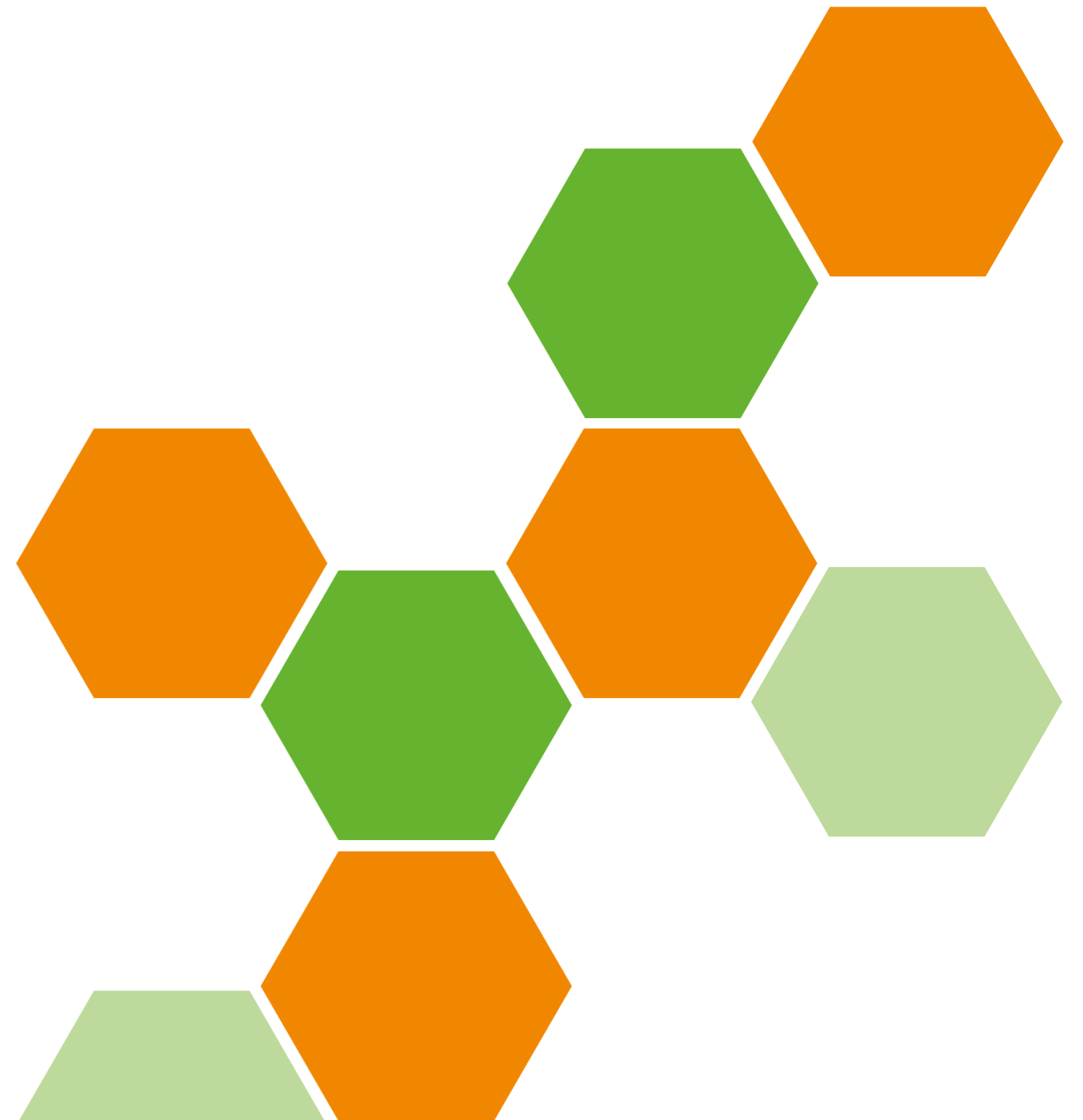
Як першої допомоги цього цілком достатньо. Не завадять помірні заняття спортом чи прогулянка, одне слово, будь-яка діяльність, що потребує фізичної активності та зосередження, але, знову ж таки, не перестарайтеся.

<sup>5</sup> Величко Оксана, Тетяна Янковська. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників апарату суду. – Київ, 2010. – 192 с.

## Вправа «Дерево»



# ПРАКТИКА МЕДІАЦІЇ



## Етапи медіації<sup>6</sup>

Етап	Зміст
Етап 1 Підготовчий	1. Отримавши інформацію про конфлікт, визначити, чи підходить він за критеріями для роботи з використанням відновлювальних практик. 2. Домовитися зі сторонами про проведення індивідуальної зустрічі.
Етап 2 Індивідуальні зустрічі зі сторонами	1. Створення основи для діалогу зі стороною. 2. Розуміння ситуації. 3. Пошук варіантів вирішення конфлікту. 4. Підготовка до зустрічі.
Етап 3 Медіаційна зустріч (зустріч сторін)	1. Вступ. 2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору). 3. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів. 4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень. 5. Домовленість.
Етап 4 Фаза реалізації	Перевірка та, в разі необхідності, коригування домовленостей.

### Основні фази роботи медіатора на індивідуальній зустрічі зі стороною (етап 2)

Фази	Зміст
1. Створення умов для діалогу зі стороною	Збір попередньої інформації. Визначення місця зустрічі. Домовленість про зустріч.
2. Початок діалогу. Встановлення контакту	Представлення медіатора (прояснення позиції медіатора).
3. Розуміння конфлікту	Пропозиція розповісти про конфлікт. Допомога у формулюванні наслідків, що стали результатом конфліктної ситуації. У разі тривалих взаємних стосунків, допомога у формулюванні проблем у стосунках. Формулювання стратегічно важливих пріоритетів (цілі, інтереси), які бажано/необхідно досягти (зберегти) у вирішенні конфлікту. Формулювання питань, що цікавлять сторону як основа для порядку денного майбутньої зустрічі сторін.
4. Пошук варіантів вирішення конфлікту	Розгляд варіантів рішень та їхніх можливих наслідків. Фіксація питань, які важливо обговорити на зустрічі сторін.
5. Підготовка до зустрічі сторін	Пояснення правил зустрічі сторін, ролі медіатора, етапів зустрічі, формування порядку денного.

<sup>6</sup> Складені на основі обробки моделей, викладених в роботах Бесемер, Христоф МЕДІАЦІЯ. Посередничество в конфликтах. /Перевод с нем. Н.В.Маловой - «Духовное познание», Калуга, 2004., 176 стр.); Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр Судебно-правовая реформа, 2012. – 256 с.; Не крадіть конфлікти. Український жіночий фонд

## Основні фази роботи медіатора на зустрічі зі сторонами

(етап 3 «Медіаційна зустріч (зустріч сторін)»)<sup>78</sup>

Фази	Зміст	Комунікація (медіатор, сторони)
<b>1. Вступ</b> <i>Завдання: створити сприятливу атмосферу і процедурну визначеність для зустрічі сторін.</i>	Вступна промова медіатора <sup>7</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>представлення медіатора та сторін;</li> <li>правила проведення медіаційної зустрічі;</li> <li>правила поведінки сторін; погодження сторін з правилами;</li> <li>підписання згоди на медіацію<sup>8</sup>;</li> <li>визначення послідовності тем/питань;</li> <li>обговорення процесу підписання угоди за результатами медіації.</li> </ul>	
<b>2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору)</b> <i>Завдання: організувати взаєморозуміння в процесі діалогу.</i>	1. Сторони вирішують, хто почне першим. 2. Попросіть сторону № 1 розповісти її історію. 3. Повторіть почуте за допомогою активного слухання: <ul style="list-style-type: none"> <li>викладіть факти;</li> <li>змалюйте їхні почуття;</li> <li>«звуки, подібні до тих, що ви почули...»;</li> <li>«так вам здалося...».</li> </ul> <p>Повторіть кроки 2 і 3 зі стороною № 2. <i>Поки що ЖОДНИХ рішень!</i> Ще поради</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Точка зору кожної сторони конфлікту окремо: дати розповісти про факти і почуття медіатору.</li> <li>Питання, активне слухання з боку медіатора.</li> <li>Підбиття підсумку медіатором.</li> <li>Уточнювальні запитання, які ставить протилежна сторона (сторони).</li> <li>Відповіді протилежної сторони (сторін).</li> <li>Наскільки це можливо і корисно, пряме спілкування між сторонами конфлікту та відображення почутого протилежною стороною (страхування з боку медіатора), в іншому випадку – спілкування через медіатора.</li> <li>Спільні пункти і розбіжності фіксуються медіатором.</li> </ul>	
<b>3. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів</b> <i>Завдання: підтримати взаємне розуміння і визнання наслідків ситуації;</i>	1. Іноді після того, як кожна з сторін розповість свою історію, ви вже можете скласти перелік позицій та інтересів. Якщо так, переходьте до пункту 2. Якщо ви не впевнені, що позиції та інтереси зрозумілі, поставте більше запитань. Ви можете сказати тим, хто сперечається: «Мені хотілося б поставити кілька запитань, щоб краще зрозуміти конфлікт, який ви намагаєтесь вирішити».	

<sup>7</sup> Приклад вступного слова медіатора наведено в Розділі 8 цього посібника.

<sup>8</sup> Приклад форми згоди на проведення медіації подано в Розділі 8 цього посібника.

## Згода на участь у процедурі медіації (приклад)

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

- Добровільність
  - Розподіл відповідальності
  - Конфіденційність
- Медіатори зобов'язуються зберігати нейтральність та неупередженість по відношенню до обох сторін. Медіатори однаково допомагають учасникам знайти найкращий варіант розв'язання конфліктної ситуації.
- Правила медіації:
- Слухати іншого і говорити по черзі, навіть якщо з ним не згоден, щоб у кожного була можливість висловитися і бути почутим.
  - Уникати образ один одного, щоб усі відчували себе в безпеці.
  - Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати іншим про те, що відбувалося на зустрічі.
  - Кожен учасник може за потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустріч на інший час.
  - Кожен учасник може відмовитися від медіації/медіатора.
  - Медіатор може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник з медіатором.
  - Медіатор може перервати медіацію.

Під час проведення медіації медіатор:

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- задає питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника зустрічі 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 медіації знайти конструктивне вирішення конфлікту, з однаковою вигодою для обох сторін.

Ми, сторона 1 \_\_\_\_\_  
та сторона 2 \_\_\_\_\_,

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

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

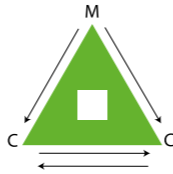

Дата \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Підписи \_\_\_\_\_ Підписи \_\_\_\_\_

Згоду засвідчую:

Дата \_\_\_\_\_

Підписи медіатора \_\_\_\_\_

<ul style="list-style-type: none"> <li>• підтримати принесення вибачень і прощення;</li> <li>• ініціювати пошук та аналіз варіантів рішень;</li> <li>• обговорити і зафіксувати взаємоприйнятні варіанти вирішення конфлікту;</li> <li>• обговорити і прийняти механізм реалізації рішень (хто, що, де, коли буде робити тощо);</li> <li>• обговорити, хто контролюватиме виконання угоди і хто повідомить про це медіатору.</li> </ul>	<p>Приклади: «Розкажи мені більше про...» «Як довго це відбувалося?» «Коли це сталося?» «Що ви відчували?» «Чому ви так подумали?» «Що ви хотіли б побачити зараз?» <i>Поки що жодних рішень!!</i> 2. Скажіть кожній зі сторін, як ви бачите перелік їхніх інтересів: « _____, я чув(чула), що ви сказали .... Це правильно? Я нічого не переплутав (переплутала)?» <b>ЗАРАЗ час допомоги їм знайти вирішення конфлікту!</b> Ще поради Опитування з окремих проблем медіатором (обидві сторони або кожну по черзі) починати з простої та/або невідкладної проблеми.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• З'ясувати досі не названі інтереси, почуття і приховані причини.</li> <li>• Дати висловити побажання, уявлення про ідеали.</li> <li>• Встановити безпосереднє спілкування (особливо при позитивних висловлюваннях, посланнях «Я» і бажаннях).</li> <li>• З'ясувати реакцію іншої сторони.</li> </ul>	
<p><b>4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень</b> Завдання: зафіксувати досягнуті результати і домовленості.</p>	<p>Що вони можуть зробити? <b>ЗАРАЗ:</b> Запитайте сторону № 1: «Що ви можете вже зробити для вирішення конфлікту?» Запитайте сторону № 2: «Що ви можете вже зробити для вирішення конфлікту?» <b>У МАЙБУТНЬОМУ:</b> Запитайте сторону № 1: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?» Запитайте сторону № 2: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?»</p> <p>Допоможіть знайти рішення, яке обидві сторони вважають прийнятним: Це щось надзвичайне? Коли про це скажуть, де, хто, як?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Чи може кожна зі сторін зробити те, про що зараз говорить, що це зробить?</li> <li>• Чи погодилися обидві сторони на щось спільне?</li> </ul> <p>Ще поради</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Зібрати можливі рішення: збір ідей (мозковий штурм) або внести ідеї медіатора.</li> <li>• Оцінка і вибір найбільш цікавих пропозицій.</li> <li>• Вироблення, залучення предметної інформації.</li> </ul>	
<p><b>5. Домовленість</b> Завдання: зафіксувати досягнуті результати і домовленості.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сформулювати згоду сторін на прийняття кращого рішення і саму угоду.</li> <li>• З'ясувати реалізацію, контроль та поведження з майбутніми проблемами.</li> <li>• Підписання угоди<sup>9</sup>.</li> <li>• Завершення: можливо жестом примирення, подяка учасникам.</li> </ul>	

<sup>9</sup> Приклад форми угоди сторін за результатами медіації надано в Розділі 8 цього посібника.

## Угода за результатами медіації

Ім'я, прізвище та по батькові сторони: \_\_\_\_\_

Ім'я, прізвище та по батькові сторони: \_\_\_\_\_

Дата події: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ми добровільно домовилися про таке (угода, зобов'язання сторін, терміни виконан

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ми вважаємо цю угоду справедливою і погоджуємося виконувати її.

Дата \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Підписи \_\_\_\_\_

Підписи \_\_\_\_\_

**Угоду засвідчую:**

Дата \_\_\_\_\_

Підписи медіатора \_\_\_\_\_

## Портрет медіатора<sup>10</sup>

Головне завдання медіатора – допомогти сторонам дійти згоди.

**Що ж робить посередник у процесі своєї роботи?**

- керує процесом;
- аналізує конфлікт, розділяючи його на окремі проблеми і виявляючи реальні інтереси сторін;
- задає тон перемовин і допомагає сторонам досягти процедурних і змістовних угод;
- відокремлює змістовні моменти конфлікту від емоцій сторін і дає сторонам конструктивний зворотний зв'язок;
- підтримує коректні відносини між сторонами;
- утримує сторони в рамках процесу;
- відчуває, наскільки пропозиції сторін є реалістичними та здійсненними;
- розширює ресурси сторін;
- допомагає сторонам у пошуках рішень, які б відповідали як їх власним інтересам, так і інтересам іншої сторони;
- сприяє доведенню угод сторін до завершеності, піклуючись про те, щоб у кожній сторони зберігалось повне розуміння і відповідальність по відношенню до заключної угоди;
- забезпечує кожній стороні психологічне задоволення від медіації.

**Функції медіатора**

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

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

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

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

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

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

6. *Навчати сторони правил ведення партнерських переговорів.* У цій функції медіатор навчає

<sup>10</sup> О. В. Аллахвердова, М. В. Павлова ОПЯТЬ О КОНФЛИКТАХ И ПОЧЕМУ МЕДИАЦИЯ НЕ ПОПУЛЯРНА? Вишневская А. В. МЕДИАЦИЯ КАК ТЕХНОЛОГИЯ РЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТА. *Функции медиатора, отмечаемые Е. Ивановой, О. Аллахвердовой, консультантами центра разрешения конфликтов: Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (Дайджест) Пермь 2009*

сторони мислити, діяти і вести переговори з установкою на співпрацю. Більшість учасників конфлікту не знає, як вести переговори з установкою на співпрацю, і потребує навчання та допомоги при виробленні й пошуку рішень, що задовольняли б як власні інтереси кожної сторони, так і інтереси іншої сторони.

*Таким чином, медіатор може допомогти сторонам:*

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

## Основні вимоги до медіатора та його діяльності

### Поняття, що використовуються:

**Медіація** – це добровільний та конфіденційний процес переговорів, під час якого третя нейтральна сторона (медіатор) сприяє сторонам в пошуку такого варіанту вирішення конфлікту, який їх задовольняє.

**Медіатор** – посередник, який надає сторонам кваліфіковану допомогу щодо врегулювання конфлікту шляхом переговорів.

**Сторони (сторона)** – сторони (чи одна з сторін), які бажають вирішити суперечку за участі Медіатора (посередника).

### Розділ I. Етичні принципи діяльності медіатора

1. Принципи етики медіатора базуються на етичних нормах життя суспільства та дотриманні прав людини.
2. Медіатор виконує свої обов'язки з дотриманням прав та свобод людини

### Розділ II. Професійна етика медіатора

#### 1. Добровільність

Процес медіації розпочинається тоді, коли всі сторони добровільно висловили згоду на участь в ньому. Як сторони, так і медіатор, мають право відмовитись від даної процедури на будь-якому з її етапів.

Сторони мають право обирати кандидатуру медіатора чи просити замінити його/її на будь-якій стадії процесу.

#### Конфіденційність

Як сторони, так і медіатор не можуть розголошувати, цитувати, переказувати третім особам, чи в будь-який інший спосіб використовувати інформацію (письмову, усну, пряму чи опосередковану), що стала їм відома під час процесу медіації. Положення цього пункту не розповсюджуються на випадки:

- 1) коли сторони дали на це свою згоду;
- 2) коли інформація використовується в безособовій формі в середовищі професіоналів з метою навчання та обміну досвідом;
- 3) коли отримана інформація свідчить про реальну загрозу нанесення шкоди; в такому випадку медіатор повинен поінформувати відповідні органи

#### 3. Неупередженість

3.1. Медіатор діє однаково в інтересах обох сторін, незважаючи на вік, стать, соціальний статус, расу, колір шкіри, мову, релігію, політичні чи інші переконання, національне та соціальне походження, майнове, соціальне чи інше становище.

3.2. Медіатор під час участі в процесі переговорів повинен уникати внутрішнього конфлікту інтересів, коли його/її соціальні чи професійні стосунки з будь-яким учасником конфлікту чи його представником, що також бере участь в процесі, можуть вплинути на об'єктивність та призвести до появи упередженого ставлення.



#### 4. Нейтральність

Медіатор не повинен діяти, або, почавши роботу, повинен припинити діяльність, при виявленні обставин, які можуть вплинути на його незалежність або викликати конфлікт інтересів. Обов'язок виявлення таких обставин є неодмінним обов'язком медіатора протягом всього процесу медіації.

До таких обставин належать:

- особисті або ділові відносини медіатора з однією із сторін;
- фінансова або інша зацікавленість медіатора в результаті медіації, пряма або непряма;
- наявність факту співпраці медіатора з однією із сторін.

#### 5. Взаємовідносини з клієнтом

Медіатор зобов'язаний:

5.1. Поважати самовизначення сторін (самостійність, волевиявлення) — здатність учасників досягти добровільної згоди.

5.2. Підтримувати право учасників на особисте життя та конфіденційність, на відповідальне використання інформації, на взаємостосунки, що базуються на довірі.

5.3. Сприяти розумінню учасниками процесу медіації та особливої ролі медіатора в цьому процесі.

5.4. Забезпечити справедливу та неупереджену організацію та перебіг кожного з етапів процесу.

5.5. За вимогою учасників надавати їм інформацію щодо своєї кваліфікації, знань та досвіду.

5.6. Надавати консультації всім учасникам процесу за їх проханням з питань, що належать до його компетенції.

#### 6. Відповідальність

6.1. Медіатор несе відповідальність за процес медіації, дотримання правил та принципів медіації.

### Розділ III. Організаційна етика медіатора

#### 1. Взаємостосунки з колегами

Медіатор зобов'язаний:

1.1. Поважати досвід, професійну підготовку та ефективність роботи колег та професійних працівників інших сфер, поширювати будь яку необхідну співпрацю з метою підвищення якості послуг.

1.2. Поважати різні точки зору та практичний досвід колег, а також інших професійних працівників, нести індивідуальну відповідальність за публічну критику щодо їхньої роботи.

1.3. Сприяти отриманню знань та досвіду шляхом обміну інформації з колегами та іншими професіоналами з метою підвищення кваліфікації.

1.4. Уникати участі в процесі врегулювання конфлікту якщо інший медіатор (медіатори) вже беруть участь в ньому, без попередньої згоди ведучого медіатора та сторін.

1.5. Надавати своїм колегам інформацію необхідну для сумісної діяльності у випадках, коли в конкретному процесі приймають участь більше, ніж один медіатор.

## Вступне слово медіатора (приклад)

Доброго дня.

Я вдячний(на) всім учасникам, за те, що Ви прийшли.

Ми сьогодні зібрались з приводу тієї події, що сталася з Вами для того, щоб разом прийняти рішення, яким чином покращити ситуацію.

Хочу розпочати нашу зустріч зі знайомства. Я медіатор, мене зовуть (...). Будь ласка, назвіть себе так, як би Ви хотіли, щоб до Вас звертались під час нашої зустрічі (до кожного з присутніх).

Перед тим, як ми розпочнемо, я б хотів(ла) Вам нагадати про те, що Ваша роль в цій зустрічі є основною. Я не суддя і не приймаю рішень у цій справі. Я лише буду Вам допомагати в спілкуванні та під час прийняття рішення. Я також зобов'язуюсь однаково дбати про інтереси усіх учасників цієї зустрічі та не надавати перевагу якійсь одній стороні.

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

Під час зустрічі кожен з учасників, може попросити про особисту розмову з ведучим чи іншою стороною, якщо виникне така непохідність. Тоді ми скористаємось іншою кімнатою, щоб була можливість провести таку зустріч наодинці.

Ця зустріч є добровільною. Це означає, що Ви готові вирішувати свій конфлікт мирним шляхом, прийшли сюди за власним бажанням та маєте можливість припинити участь в зустрічі у будь-який момент.

Ще один обов'язковим принципом нашої роботи є принцип конфіденційності. Це значить, що нічого з того, що буде тут сказано, не може бути розголошено чи використано іншим чином в суді чи деінде без дозволу учасників.

Я також прошу Вас погодитись з тим, що Ви не будете залучати нас (медіаторів) в якості свідків у вашій справі з метою дотримання цього ж принципу.

Для того, щоб наша робота сьогодні була результативною, я пропоную дотримуватись таких правил:

- говорити по черзі;
- дати можливість висловитись іншій стороні, не перебиваючи її;
- висловлюватись з повагою один до одного;
- дотримуватись конфіденційності;
- вимкнути мобільні телефони.

Чи погоджуєтесь ви дотримуватись цих правил? Чи є у вас якісь доповнення до цих правил, чи побажання?

Чи є у вас якісь запитання до мене? Чи можемо ми розпочати?

У такому випадку, чи не могли б ви зараз розповісти проте, що трапилось та як це на вас вплинуло?

Хто бажає розпочати?

## 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 удавайтеся до перехресного допиту

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

Ставте відкриті питання.

### Часто перефразуйте

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

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

### Побудуйте взаємодію зі сторонами

Продовжуйте працювати над побудовою міцного зв'язку 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

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

### Усвідомлюйте невербальну комунікацію

Контролюйте свої тілесні жести і міміку. Вони мають відображати осудливе ставлення.

### Користуйтеся нейтральним тембром голосу

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

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

### Допоможіть сторонам виразити емоції

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

### Узагальнюйте

Узагальнюйте слова кожного учасника.

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

## Поради медіатору

### Ключі<sup>11</sup>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<sup>11</sup> [http://libfree.com/125349301\\_psihologiyaprintsipi\\_protседura\\_mediativiyi.html](http://libfree.com/125349301_psihologiyaprintsipi_protседura_mediativiyi.html)

## СЦЕНАРІЙ МЕДІАТОРА

### Етап 1. Відрекомендуємося і розповідаємо про основні правила взаємодії

Відрекомендуйтеся і поясніть, що ви збираєтесь робити як медіатори.

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

### Етап 4. Підписання угоди про примирення

Заповніть форму угоди між конфлікуючими 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 вдалим розв'язанням проблеми:

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

Запросіть учасників суперечки підписати угоду.

## Техніка «Кільце»

(техніка «Кільце» застосовується на усіх етапах медіації, за винятком етапу «Вступне слово медіатора»)



## Коло цінностей. Історія

Традиції Кіл прийняття рішень були популярними у багатьох давніх культурах і використовувалися, як універсальний метод для обговорення важливих питань та проблем, які поставали перед громадою. Кола не є новітньою процедурою вирішення проблем та прийняття рішень, це традиційна модель, яка витримала випробування часом та показала себе найкращим чином.

Традиційно батьківщиною Кола прийнято вважати Північну Америку, а саме США та Канаду, адже широковідомим є той факт, що корінні народи цієї території, американські індіанці, вирішували свої суперечки та проблеми, сідаючи в коло для відкритого та рівного спілкування. Для передачі слова від одного учасника до іншого використовувалася люлька миру.

В Україні теж існував досвід проведення Кіл, адже наші пращури вважали коло природним та надавали йому сакрального змісту. Зокрема, можна згадати трипільську культуру, яка дуже поважно ставилася до кола, звичай скіфів, які передавали по колу Братину (зазвичай це була чаша) від старшого до молодшого, висловлюючи по черзі побажання та подяки одне одному. Пізніше Кола стали поширеними на Січі, коли важливі зібрання козаків, а саме військові ради проходили саме у вигляді Кола. Ці події засвідчені документальними джерелами, зокрема існують такі згадки: «Старшина, вийшовши на середину, ставала на площі в один ряд, один біля одного, за старшинством своїх чинів (...) Товариство ставало за курінними отаманами навколо церкви, починаючи правий фланг від кошового й закінчуючи лівий фланг біля військового осавула, утворюючи загалом величезне козацьке коло» [Д.Яворницький, Історія запорозьких козаків]. Особливістю проведення Кола серед козаків було те, що обговорення в ньому тривало доти, доки громада не знаходила консенсусу, прийнятного для усіх її членів. Ця козацька традиція перегукується із сучасним розумінням процедури Кола, обов'язковим елементом якого є досягнення взаємної згоди щодо рішення, яке приймається внаслідок відкритого та рівноправного обговорення заданої ситуації.

Крім того, важливим елементом Кола є **Мовник** – це символічний предмет, що передається з рук в руки від одного учасника до іншого та дає право говорити. Перш ніж почати працювати в колі, громада повинна обрати для себе Мовник – це має бути важливий, символічний предмет, який поважатимуть усі учасники Кола. Зазвичай, медіатори на першому зібранні вирішують, що буде таким предметом для них. Ми пропонуємо у якості Мовника використовувати **Братину** – невелику керамічну, дерев'яну або металеву чашу – оскільки використання Братини має українське коріння та духовно єднає нас із предками. **Братина**, що використовується у Колі, має символічний зміст і виконує роль своєрідного оберегу атмосфери, яка створюється між учасниками. Братина надає більше можливостей висловитися, оскільки кожному учаснику доводиться чекати моменту, коли він отримає право голосу – це дозволяє краще сфокусуватися на темі обговорення та детальніше обдумати свою відповідь. Використання Братини попереджує виникнення суперечок "один на один", оскільки кожен повинен дочекатися своєї черги для того, щоб відповісти. Братина встановлює рівність між учасниками Кола, оскільки кожен має рівні можливості як для того, щоб висловитися і бути почутим, так і для того, щоб вислухати інших. Під час обговорення проблеми в Колі учасники однаково несуть відповідальність за прийняття рішень та пошук шляхів примирення між усіма присутніми. Братина створює особливі умови для досягнення консенсусу, оскільки кожен має можливість висловитися і бути почутим, всі питання, які цікавлять учасників, можуть бути озвучені перед тим, як буде прийняте рішення стосовно ситуації, що склалася.

У Колі присутній ведучий (хранитель Кола) - особа, яка інформує учасників про правила, формулює питання для обговорення, слідкує за тим, щоб громада дотримувалася процедури та несе відповідальність за атмосферу взаємоповаги, підтримки та толерантного ставлення.

## Правила Кола

- Мовник / Братина завжди рухається по Колу за годинниковою стрілкою («за сонцем»).
- Говорити має право тільки той, хто тримає в руках Мовник / Братину, або учасник, який отримав особливий дозвіл ведучого (Хранителя Кола).
  - Коли Мовник / Братина потрапили до учасника в руки, а він/вона не має, що сказати, Мовник / Братина передається далі по Колу, а учасник має право зберігати мовчання.
  - Жоден з учасників не має право висловитися та піти, доки Коло не завершилося.
  - Мовник / Братина продовжує рухатися по Колу доти, доки є учасники, які бажають висловитися стосовно теми дискусії; рішення не може бути прийнятим до тих пір, доки є учасники, які бажають висловитися.
- Коли учасник тримає в руках Мовник / Братина, він/вона повинен поважати мету проведення Кола та інших його учасників, висловлюючись:
  - «Від серця», чесно та відверто.
  - З повагою до присутніх.
  - Достатньо стисло і лаконічно, щоб кожен мав можливість висловитися.
  - Дотримуючись теми, що обговорюється в Колі.

## Методичне забезпечення впровадження медіації.

### Опрацювання занять «Миробудування. Профілактика та розв'язання конфлікту з використанням медіації»

#### Робота в 3 групах

##### Завдання.

Прописати заняття з елементами тренінгу «Миробудування. Профілактика і розв'язання конфлікту з використанням медіації» за наданою схемою (роздатковий матеріал)

- 1 група – для учнів
- 2 група – для педагогів
- 3 група – для батьків

##### Структура заняття

Тема \_\_\_\_\_

Цільова група учасників \_\_\_\_\_

Форма заняття \_\_\_\_\_

Мета (дати поняття учням про конфлікт, з'ясувати можливі причини конфлікту та шляхи його вирішення; розвивати навички безконфліктного спілкування та мирну лінію поведінки під час конфлікту; виховувати толерантне ставлення до інших, емпатію, вміння чути і слухати) \_\_\_\_\_

Обладнання \_\_\_\_\_

Час \_\_\_\_\_

1. Основні питання
2. Основні поняття конфліктології
3. Етапи конфлікту
4. Деструктивний/ конструктивний шляхи вирішення конфлікту
5. Позиції та інтереси
6. Причини конфліктів
7. Способи вирішення конфлікту
8. Дії під час конфлікту. Особливості поведінки
9. Форми вирішення конфлікту
10. Трансформація конфлікту
11. Миробудування
12. Конфлікти в навчальних закладах
13. Теорія медіації

Хід заняття

Тема/питання	Зміст	Форма роботи	Обладнання/ роздатковий матеріал	Час

## Бланк попередньої зустрічі медіації (процедури примирення)<sup>12</sup>

Ім'я, прізвище та по батькові сторони: \_\_\_\_\_

Дата події: \_\_\_\_\_

Стислий опис ситуації, предмет спору \_\_\_\_\_

---



---



---



---

Прийняті можливі рішення:

---



---



---



---

Дата \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Підписи сторони \_\_\_\_\_

Підписи медіатора \_\_\_\_\_

<sup>12</sup> Бланк заповнюється у разі, коли конфлікт вирішується під час попередніх зустрічей. Медіатор на свій погляд може допрацювати форму бланку та внести зміни.

## БЛАНК САМООЦІНКИ МЕДІАТОРА

(ім'я, прізвище) \_\_\_\_\_

**СПРАВА №** \_\_\_\_\_

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

**Будьте якомога об'єктивнішими!**

Питання	Вдалося повністю	Вдалося частково	Не вдалося	Над цим необхідно працювати
Привітав /-ла/ сторони				
Пояснив /-ла/ правила поведінки під час медіації				
Встановив /-ла/ комфортну атмосферу				
Ставив /-ла/ питання				
Активно слухав /-ла/ сторони				
Вислуховував /-ла/ сторони по черзі				
Робив /-ла/ записи				
Контролював /-ла/ перебіг сесії				
Вдалося з'ясувати істинні причини конфлікту				
Залишався /-лася/ нейтральним кожної сторони				
Працював /-ла/ в парі з іншим медіатором				
Допоміг /-ла/ сторонам з'ясувати, як можна вирішити конфлікт				
Уникав /-ла/ нав'язування пропозицій щодо вирішення конфлікту				
Отримав /-ла/ підписи сторін у контракті				
Знав /-ла/, що сказати у кінці сесії				

Найбільшим власним успіхом під час медіації я вважаю \_\_\_\_\_

Виникли труднощі/не вдалося \_\_\_\_\_

Необхідно працювати над \_\_\_\_\_

## ОЦІНОЧНА АНКЕТА (МЕДІАЦІЯ)

### Шановні учасниці та учасники медіації!

Пропонуємо вашій увазі анкету і звертаємося з проханням заповнити її.

Ваші відверті відповіді допоможуть нам покращити роботу у майбутньому. За бажанням Ви можете заповнити дану анкету анонімно.

*Дякуємо за співпрацю!*

ВАШЕ ІМ'Я? (ЗА БАЖАННЯМ) \_\_\_\_\_

ВИ РАНІШЕ БРАЛИ УЧАСТЬ В МЕДІАЦІЯХ?

Так Ні

НА ВАШУ ДУМКУ МЕДІАТОРИ:

3.1. Працювали постійно

Так Ні

3.2. Слухали Вас уважно

Так Ні

3.3. Розуміли Ваше переживання

Так Ні

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

Так Ні

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 зміни/ла Так, на гірше

ЧИ ВВАЖАЄТИ ВИ МЕДІАЦІЮ ЕФЕКТИВНИМ СПОСОБОМ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ?

Так Ні

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

Так Ні

ЧИ ХОТІЛИ Б ВИ В МАЙБУТНЬОМУ СТАТИ МЕДІАТОРОМ?

Так Ні

ВАШІ КОМЕНТАРІ, ВРАЖЕННЯ, ПОБАЖАННЯ \_\_\_\_\_

## ОЦІНОЧНА АНКЕТА (КОЛО ПОРОЗУМІННЯ)

### Шановні учасниці та учасники Кола!

Пропонуємо вашій увазі анкету і звертаємося з проханням заповнити її.

Ваші відверті відповіді допоможуть нам покращити роботу у майбутньому.

За бажанням Ви можете заповнити дану анкету анонімно.

*Дякуємо за співпрацю!*

1. Ваше ім'я? (за бажанням) \_\_\_\_\_

2. Ви раніше брали участь в колі?

Так Ні

3. На Вашу думку, медіатори:

3.1. Працювали професійно?

Так Ні

3.2. Слухали Вас уважно?

Так Ні

3.3. Розуміли Ваші переживання?

Так Ні

3.4. Дотримувалися нейтральності?

Так Ні

4. Чи задоволені Ви тим, як проходило коло?

Так Ні

5. Чи змінили Ви своє ставлення до людей з якими Ви брали участь у колі?

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

6. Чи хотіли б Ви в майбутньому стати медіатором?

Так Ні

7. Ваші коментарі, враження, побажання? \_\_\_\_\_

---



---



---



---



---



---



---