

# В тебе стався конфлікт або непорозуміння?

## ВИХІД - Є!



- Спробуй вирішити ситуацію мирним шляхом
- Звернись за допомогою до медіаторів огнолітків

**Вирішити конфлікт мирним шляхом** - це означає знайти обом сторонам конфлікту взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації.

Конфлікти мають як позитивні, так і негативні наслідки. Це нормальний етап взаємодії людей у суспільстві, і його не треба боятися. Важливо вміти вирішувати конфлікти мирним шляхом.

**Конфлікт** - це ситуація, де люди (або групи людей) мають несумісні цілі та інтереси, які супроводжуються негативними емоціями та поведінкою

### Лови ТОП 5 рекомендацій, як вирішити конфлікт самостійно:

#### 1 ДІЗНАВАЙСЯ

Не звинувачуй огразу іншу сторону/учасника(-цю) конфлікту, а зосередь свою увагу на отриманні достовірної інформації. Знайди відповідь на питання: «Чому стався конфлікт?», «Які його причини?», «Як бачить ситуацію (чому вона виникла, в чому її суть) інша сторона конфлікту?», «Як бачиш ситуацію ти (чому вона виникла, в чому її суть)?».

З'ясувавши причини конфліктної ситуації, спробуй на особистісному рівні визнати її. Не бійся конфлікту. Будь готовим(-ою) до конструктиву - подивися на позитивні можливості конфлікту.

#### 2 ВИЗНАВАЙ

Налаштуйся на ефективне спілкування. Будь готовий(-а) слухати та почути іншу сторону/учасника(-цю) конфлікту, його/її інтереси та позиції. Висловлюй власні інтереси та позиції.

#### 3 СЛУХАЙ

Для того, щоб вирішити конфлікт мирно, потрібно не тільки озвучити свої позиції, потреби та інтереси в конфліктній ситуації, але й почути співрозмовника(-цю).

Розмежовуй проблему та особистість! Запам'ятай, критикувати можна тільки конкретну ситуацію, конкретний поступок, а не особистість та її індивідуальні якості.

Визначте разом зі стороною/учасником(-цею) конфлікту питання, які ви маєте вирішити.

Шукайте спільне рішення, розглядайте варіанти готи, доки не знайдете прийнятний варіант вирішення конфлікту мирним шляхом для обох.

І повірте, такий варіант обов'язково знайдеться.

#### 4 ДІЙ

Знайшли варіант рішення конфлікту - релаксуйте. Потисніть одне одному руки, посміхніться. Ви щойно змогли досягти порозуміння.

А якщо щось не вдалося, ти завжди можеш звернутися за допомогою до медіаторів огнолітків.

#### 5 РЕЛАКСУЙ

Уявімо, що ти не можеш вирішити конфлікт самостійно.

Вихід є - звернися до медіаторів огнолітків Служби порозуміння твого закладу освіти.

**Медіація** - це добровільний, конфіденційний процес, в якому третя, нейтральна сторона (медіатор або медіаторка) допомагає сторонам конфлікту знайти взаємоприйнятне його вирішення.

**Медіатори-огнолітки** - це учні та учениці, які пройшли спеціальне навчання базовим навичкам медіатора закладу освіти і практикують вирішення конфліктів мирним шляхом за допомогою медіації.

**Служба порозуміння закладу освіти** - це добровільне об'єднання учнів, учениць та педагогів, які є медіаторами та медіаторками.

#### Тобі допоможуть:

- знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації за допомогою медіації/посередництва;
- навчитися вирішувати конфлікти ненасильницьким, мирним шляхом;
- налагодити позитивні стосунки в класі, групі, колективі;
- дізнатися про ненасильницьку, мирну культуру спілкування.

Тепер ти знаєш, якщо є конфліктна ситуація, тобі до медіаторів та медіаторок Служби порозуміння закладу освіти.

Якщо тебе зацікавила тема діяльності Служб порозуміння та медіаторів огнолітків - переходи за посиланням, дізнавайся більше:



Ці матеріали були розроблені за підтримки Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ). Зміст публікації є відповідальністю ГО «Ла Страда-Україна» та необов'язково відображає погляди ЮНІСЕФ.



## ВМІЙ ВИРІШУВАТИ КОНФЛІКТИ МИРНИМ ШЛЯХОМ!

НАЦІОНАЛЬНА ДІТЯЧА ГАРЯЧА ЛІНІЯ 116 111 АБО 0 800 500 225 (БЕЗКОШТОВНО ТА АНОНІМНО)

childhotline\_ua

childhotline.ukraine

CHLT16111