



“ПІДТРИМКА ЖІНОК, МИРУ ТА  
БЕЗПЕКИ В УКРАЇНІ”, ЩО  
ФІНАНСУЄТЬСЯ ПОСОЛЬСТВОМ  
ВЕЛИКОБРИТАНІЇ В УКРАЇНІ  
“SUPPORTING WOMEN, PEACE AND  
SECURITY IN UKRAINE” FINANCED  
BY THE BRITISH EMBASSY KYIV



**ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ЛА СТРАДА-УКРАЇНА»**

**ПОСИЛЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ ГРОМАД  
ЩОДО РОЗВИТКУ ІНІЦІАТИВ, СПРЯМОВАНИХ НА  
СОЦІАЛЬНУ ЗГУРТОВАНІСТЬ У ГРОМАДІ:  
РОЛЬ ЖІНОК І ДІВЧАТ У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ  
МИРНИМ ШЛЯХОМ.**

**ЗАСТОСУВАННЯ ВІДНОВНИХ ПРАКТИК У ГРОМАДІ**

*Практичний посібник*

*для тренерів-посередників/медіаторів та тренерок-посередниць/медіаторок*

**Київ, 2023**

УДК

**Авторки-упорядниці:**

Андрєєнкова В. Л., директорка департаменту науково-методичної роботи та медіації ГО «Ла Страда-Україна»,  
Войцях Т. В., експертка ГО «Ла Страда-Україна», Черепаха К. В., президентка ГО «Ла Страда-Україна»

Посилення спроможності громад щодо розвитку ініціатив, спрямованих на соціальну згуртованість у громаді: роль жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом. Застосування відновних практик у громаді. Практичний посібник для тренерів-посередників/медіаторів та тренерок-посередниць/медіаторок/авт. кол. Андрєєнкова В. Л., Войцях Т. В. – К.: 2023. \_\_\_ с.

ISBN

Зміст методичних рекомендацій спрямований на посилення спроможності громад у вирішенні конфліктів мирним шляхом, миротворчості та миробудуванні, у впровадженні відновних практик та відновного підходу. Особлива увага приділяється гендерним аспектам конфліктів і викликам впровадження принципу рівних прав і можливостей жінок і чоловіків у громаді, зокрема зумовлених війною.

Видання містить методичні матеріали, програми та інструментарій для проведення тренерами-посередниками/медіаторами та тренерками-посередницями/медіаторками тренінгів у місцевих громадах з метою навчання фахівців і представників громад базовим навичкам посередництва та ефективної комунікації, вирішення конфліктів мирним шляхом та розвитку соціальної згуртованості.

Рекомендовано фахівцям освітньої та соціальної сфери, викладачам установ післядипломної педагогічної освіти та закладів вищої освіти, працівникам органів місцевого самоврядування, фахівцям громадських організацій, надавачам соціальних послуг у громадах, волонтерам, а також представникам місцевих громад, зацікавленим у саморозвитку впродовж життя.

**Громадська організація «Ла Страда-Україна»**



Київ, 03113, а/с 26,

Тел./факс: +38 (044) 205 36 95;

e-mail: [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua);

[www.la-strada.org.ua](http://www.la-strada.org.ua); [www.facebook.com/lastradaukraine](https://www.facebook.com/lastradaukraine)

*Національна гаряча лінія з попередження домашнього насильства,  
торгівлі людьми та гендерної дискримінації (безкоштовно, анонімно, цілодобово).*

Контакти - 116 123 або 0 800 500 335.

Електронні канали комунікацій:

електрона пошта [hotline@la-strada.org.ua](mailto:hotline@la-strada.org.ua); Telegram [NHL116123](https://www.t.me/NHL116123);

Messenger [lastradaukraine](https://www.facebook.com/lastradaukraine);

Skype [lastrada-ukraine](https://www.facebook.com/lastradaukraine);

Facebook <https://www.facebook.com/lastradaukraine>



ПІДТРИМКА ЖІНОК, МИРУ ТА  
БЕЗПЕКИ В УКРАЇНІ, ЩО  
ФІНАНСУЄТЬСЯ ПОСОЛЬСТВОМ  
ВЕЛИКОБРИТАНІЇ В УКРАЇНІ  
"SUPPORTING WOMEN, PEACE AND  
SECURITY IN UKRAINE" FINANCED  
BY THE BRITISH EMBASSY KYIV

Публікація підготовлена за фінансової підтримки Проєкту «Підтримка жінок, миру та безпеки в Україні», який реалізується Центром економічного відновлення (ЦЕВ) у консорціумі з ГО «Ла Страда-Україна», ГО «Поруч» та Інститутом конструктивної журналістики та нових медіа за підтримки Посольства Великої Британії в Україні. Її зміст є виключною відповідальністю ГО «Ла Страда-Україна» і не обов'язково відображає позицію Посольства Великої Британії в Україні або інших організацій-членкинь консорціуму Проєкту.

© ГО «Ла Страда-Україна»

© Андрєєнкова В. Л., Войцях Т. В., Черепаха К. В., 2023 рік

## ЗМІСТ

	Вступ .....	
1.	Навчально-методичний тренінг для тренерів/тренерок «Посилення спроможності громад щодо розвитку ініціатив, спрямованих на соціальну згуртованість у громаді: роль жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом. Застосування відновних практик у громаді» .....	
2.	Додатки .....	
3.	Використані та рекомендовані джерела .....	

## ВСТУП

Після початку військової агресії РФ та анексії Криму в 2014 році, а відтак і повномасштабного вторгнення Росії в Україну в лютому 2022 року особливого значення набуває питання розвитку ініціатив місцевих громад, спрямованих на впровадження та застосування відновних практик, підвищення ролі жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом.

За результатами глобального дослідження «Попередження конфліктів, перетворення сектору правосуддя та забезпечення миру», проведеного структурою ООН Жінки, встановлено, що розширення прав і можливостей жінок сприяє успіху мирних переговорів і досягненню тривалого миру, пришвидшує відновлення економіки, зміцнює миротворчі операції, збільшує ефективність гуманітарної допомоги та може сприяти протидії насильницькому екстремізму. Після повномасштабного вторгнення Російської Федерації в Україну 24 лютого 2022 р. майже третина наших співгромадян була вимушена залишити свої домівки. Як зазначено у звіті Управління Верховного комісара ООН з прав людини «Вплив на права людини в Україні збройної агресії Російської Федерації» (за період з 24 лютого до 15 травня 2022 року), переміщення найбільше вплинуло на жінок через зростання навантаження з піклування про дітей та інших членів сім'ї, які потребують догляду, зокрема людей похилого віку, осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп. Врахування потреб і проблем жінок, які постраждали від конфлікту, а також жінок, залучених до врегулювання міжнародного збройного конфлікту, необхідне для усунення наслідків збройної агресії Російської Федерації проти України, подолання її наслідків та захисту прав людини в Україні<sup>1</sup>.

Впровадження відновлювальної культури є важливою умовою для попередження конфліктів і насильства, створення безпечного та сприятливого для розвитку кожної особистості простору, дотримання принципів гендерної рівності, впровадження принципу рівних прав і можливостей жінок і чоловіків у громаді, вдосконалення навичок спільної діяльності для досягнення миру та порозуміння.

Отже, актуальним завданням у сфері розвитку громад є впровадження на всіх рівнях відносин ефективних технологій та відновних практик, спрямованих на порозуміння, вирішення конфліктів мирним шляхом, запобігання та протидію насильству та дискримінації. Для суб'єктів громади є актуальним компетентне застосування відновних практик, розвиток конфліктологічної компетентності як чинника професіоналізму фахівців органів місцевого самоврядування, соціальної, освітньої, культурної, медичної сфер, представників інших допомагаючих професій, що сприятиме своєчасній профілактиці та вирішенню конфліктів мирним шляхом.

Даний підручник містить матеріали наступних посібників<sup>2</sup>:

- навчально-методичного посібника (далі за текстом Посібник) «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. URL: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru>;
- Освітньої програми для педагогічних працівників та працівниць «Базові навички медіатора/медіаторки в закладах освіти. Створення та координація діяльності служби порозуміння з числа учнів та учениць для впровадження медіації за принципом

<sup>1</sup> Розпорядження КМУ від 28 жовтня 2020 року № 1544-р «Про затвердження Національного плану дій з виконання Резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2025 року». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1544-2020-%D1%80#Text>

<sup>2</sup> Більше додаткових матеріалів з теми розміщено на сайті ГО «Ла Страда-Україна» URL: [https://la-strada.org.ua/biblioteka?tx\\_wpdmcategory=mediation](https://la-strada.org.ua/biblioteka?tx_wpdmcategory=mediation)

«рівний – рівному/рівна – рівній» Андрєнкова В. Л., Дацко О. В., Левченко К. Б., Лунченко Н. В. // Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти» – К: ФОП Нічога С. О., 2018. 144 с. - С. 78-168. URL: <http://surl.li/ejiud>

## Розділ 1.

### Навчально-методичний тренінг для посередників/посередниць у вирішенні конфліктів

**«Посилення спроможності громад щодо розвитку ініціатив, спрямованих на соціальну згуртованість у громаді: роль жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом. Застосування відновних практик у громаді»**

**Мета тренінгу:** підготувати тренерів-посередників та тренерок-посередниць із вирішення конфліктів для проведення діяльності, спрямованої на підвищення рівня конфліктологічної компетентності фахівців/фахівчинь суб'єктів територіальних громад, формування здатності до посередництва у вирішенні конфліктів, розвитку соціальної згуртованості на місцевому рівні/рівні громади, з особливою увагою до участі жінок у процесах ухвалення рішень та вирішення конфліктів мирним шляхом.

#### **Завдання тренінгу:**

- опрацювання понять «відновний підхід», «мир», «гендер», «конфліктологічна компетентність», «соціальна згуртованість», «багатоманіття», «ідентичність», «узагальнення», «стереотип», «упередження», «дискримінація», «відновні практики та їхня класифікація», «відновлювальна комунікація»;
- опрацювання законодавства, що стосується забезпечення рівної участі жінок і чоловіків у подоланні конфліктів, встановленні миру, у процесах відновлення, протидії безпековим викликам, системній протидії насильству за ознакою статі та насильству, пов'язаному з конфліктом;
- визначення викликів впровадження принципу рівних прав та можливостей жінок і чоловіків у громаді в період війни;
- підвищення рівня базових знань у сфері конфліктології, а також обізнаності щодо цінностей відновного підходу, відновлювальної комунікації, зокрема для вирішення конфліктів мирним шляхом;
- роз'яснення впливу упереджень та стереотипів на поведінку людини, формування розуміння соціальної нерівності як джерела дискримінації та відторгнення;
- розвиток конфліктологічної компетентності фахівців/фахівчинь суб'єктів територіальних громад з особливою увагою до гендерних аспектів конфліктів та викликів впровадження принципу рівних прав і можливостей жінок і чоловіків у громаді в період війни;
- формування/розвиток умінь/навичок ефективної комунікації, базових навичок посередництва у вирішенні конфліктів у громаді мирним шляхом;
- формування розуміння важливості ролі громади в розвитку згуртованості та поваги до багатоманіття;
- розвиток умінь та формування розуміння особливостей здійснення профілактичної та превентивної роботи на місцевому рівні/рівні громад у період війни, зокрема щодо посилення ролі жінок і дівчат у вирішенні конфліктів та підтримці миру;
- опрацювання шляхів впровадження відновного підходу в громаді задля розвитку соціальної згуртованості, поваги до багатоманіття та посилення ролі жінок і дівчат у вирішенні конфліктів та підтримці миру.

#### **1.1. Організаційно-методичні рекомендації для тренерів/тренерок**

**Рекомендована тривалість тренінгу:** 18 астрономічних годин робочого часу/24 академічні години (3 тренінгових дні).

**Рекомендований щоденний таймінг:** чотири сесії по 1,5 год з трьома перервами.

### **Рекомендоване методичне забезпечення тренінгу**

**Презентація.** Тренінг супроводжується презентаціями, які складаються відповідно до тексту тренінгу.

**Робочі матеріали для учасників(-ць).** На тренінгу учасники та учасниці користуються матеріалами Робочого зошиту та/або додатковими Робочими матеріалами, що сприяє якісному та ефективному опрацюванню і засвоєнню матеріалів тренінгу, розвитку/формуванню умінь та навичок, передбачених темою тренінгу.

#### **Додаткові методичні матеріали для використання під час тренінгу<sup>3</sup>:**

- навчально-методичний посібник (далі за текстом Посібник) «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. URL: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru>;
- Освітня програма для педагогічних працівників та працівниць «Базові навички медіатора/медіаторки в закладах освіти. Створення та координація діяльності служби порозуміння з числа учнів та учениць для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній» Андрєєнкова В. Л., Дацко О. В., Левченко К. Б., Лунченко Н. В. // Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти» – К: ФОП Нічога С. О., 2018. 144 с. - С. 78-168. URL: <http://surl.li/ejiud>

### **Рекомендації тренеру/тренерці для організації роботи учасників/учасниць під час онлайн-тренінгу**

Рекомендовано використовувати Zoom або іншу онлайн-платформу з можливістю організації роботи малих груп у сесійних залах.

При організації роботи малих груп у сесійних залах Zoom необхідно надати дозвіл демонстрації екрану для всіх учасників (для роботи з Google документами або іншими електронними робочими матеріалами).

Оголошуйте завдання та інструкції до виконання вправ перед тим, як розміщувати в чаті посилання на Google документ для роботи.

Після розміщення посилання в чаті переконайтеся, що учасники/учасниці зберегли його для себе/зайшли за ним, і після цього відкривайте сесійні зали.

Для забезпечення інтерактивної взаємодії та залучення кожного/кожної учасника/учасниці до опитувань, роботи з матеріалами в малих групах, «мозкового штурму», колективного обговорення тощо в процесі тренінгу використовуйте можливості Zoom (опитування, дошка, чат, сесійні зали, емоційні реакції, «піднята рука», демонстрація екрану, аудіо та відео комунікація), а також Mentimeter (<https://www.mentimeter.com>), Padlet (<https://uk.padlet.com>), Jamboard (<https://jamboard.google.com>), Google Docs, Google Forms (Google документи) або інші доступні вам платформи для гейміфікації навчання.

### **Рекомендоване попереднє завдання для учасників/учасниць тренінгу**

Бажано за 3-5 днів до тренінгу надіслати учасникам/учасницям для попереднього ознайомлення та опрацювання:

- презентаційні матеріали про діяльність ГО «Ла Страда-Україна»;

---

<sup>3</sup> Більше додаткових матеріалів з теми розміщено на сайті ГО «Ла Страда-Україна» URL: [https://la-strada.org.ua/biblioteka?tx\\_wpdmcategory=mediation](https://la-strada.org.ua/biblioteka?tx_wpdmcategory=mediation)

- програму тренінгу (приклад у Додатку 1);

- нормативно-правові документи з питань забезпечення рівної участі жінок і чоловіків у подоланні конфліктів, встановленні миру, процесах відновлення, а також у протидії безпековим викликам, системній протидії насильству за ознакою статі та насильству, пов'язаному з конфліктом. А саме:

1. Конвенцію Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами (Стамбульську конвенцію) URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_001-11#n2](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_001-11#n2);
2. Закон України «Про ратифікацію Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2319-IX#Text>;
3. Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>;
4. Закон України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року, №1875-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>;
5. Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 8 вересня 2005 року, № 2866-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-15#Text>;
6. Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» від 6 вересня 2012 року, № 5207-VI (зі змінами та доповненнями від 13 травня 2014 року, № 1263-VII);
7. Державну соціальну програму запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі на період до 2025 року (Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2021 року, № 145) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/145-2021-%D0%BF#Text>;
8. Резолюцію Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека»;
9. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 року, № 1544-р «Про затвердження Національного плану дій з виконання Резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2025 року» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1544-2020-%D1%80#Text>;
10. Держаний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації). Наказ Міністерства соціальної політики України від 17 серпня 2016 року, № 892 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text>;
11. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики (Наказ Міністерства соціальної політики України від 10 серпня 2015 року, № 912. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 29 вересня 2015 року за № 1155/27600) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text>;
12. Наказ Національного агентства України з питань державної служби від 20 червня 2022 року, № 46-22 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо роботи з конфліктами в державних органах» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0046859-22#Text>



## 1.2. Програма та текстовий опис тренінгу

(варіант для тренера/тренерки з рекомендаціями форм роботи та робочих матеріалів (РМ) для очної або онлайн (позначено в дужках) форми навчання)

№	Тема	Форма роботи	Робочі матеріали (РМ)	Час	Примітки
1.	<b>День 1. (360 хв навчального часу, 60 хв для перерв) Сесії 1-2. «Відновний підхід. Протидія насильству. Конфліктологічна компетентність фахівця-посередника/фахівчині-посередниці у вирішенні конфліктів» Сесії 3-4. «Поняття конфлікту та його структура. Причини конфлікту»</b>				
1.1.	Вступна частина. Мета та завдання тренінгу. Правила роботи на тренінгу. Знайомство та очікування.	Інформаційне повідомлення. Самопрезентація.	Слайди презентації.	30 хв	
1.2.	Поняття миру. Принципи ООН щодо розв'язання конфлікту через застосування підходу «4 Р».	Інформаційне повідомлення. Презентація. Асоціативний ряд «Мир – це...»	Слайди презентації. Фліпчарт (Mentimeter).	15 хв	
1.3.	Поняття відновного підходу та актуальність впровадження в громаді. Відновні практики. Класифікація відновних практик. Нормативно-правове забезпечення впровадження медіації та посередництва.	Інформаційне повідомлення. Презентація. Асоціативний ряд «Відновний підхід – це...»	Слайди презентації. Фліпчарт, стікери (Jamboard або Zoom-дошка).	25 хв	
1.4.	Поняття конфліктологічної компетентності. Шляхи формування та розвитку впродовж життя.	Інформаційне повідомлення. Інтерактив: індивідуально-колективна робота за методом «брейнстормінг» <sup>4</sup>	Слайди презентації. Три фліпчартні аркуші/Google документ із завданнями.	30 хв	

<sup>4</sup> Брейнстормінг або мозковий штурм – креативний метод колективного генерування творчих ідей для вирішення конкретного завдання.

	<b>Перерва</b>			<b>15 хв</b>	
1.5.	Вправа «Знайди рішення ситуації з позиції відновного підходу».	Індивідуальна робота (Zoom-опитування або опитування в Google формі). Колективне обговорення.	РМ «Кейси конфліктних ситуацій в громаді» (онлайн-опитувальники)	15 хв	
1.6.	Вправа «Переваги відновного підходу».	Робота в 4-х групах/сесійних залах. Колективне обговорення.	Фліпчартні аркуші/сесійні зали, Google документи із завданнями для роботи груп в сесійних залах.	25 хв	
1.7.	Посередництво (поняття та стандарти). Вправа «Портрет фахівця-посередника/ фахівчині-посередниці у вирішенні конфліктів».	Інформаційне повідомлення. Робота в 4-х групах/сесійних залах. Колективне обговорення.	Слайди презентації. Фліпчартний аркуш/загальний Google документ із силуетом людини+кошик до вправи. Стікери для роботи в групах(сесійні зали, комірки в Google документі для кожної групи.	40 хв	
1.8.	Гендерний аспект конфліктів у громаді. Важливість посилення ролі та участі жінок у вирішенні конфліктів мирним шляхом.	Колективне обговорення.	Слайди презентації.	10 хв	
	<b>Перерва</b>			<b>30 хв</b>	
1.9.	Практична вправа «Вгадай поняття». Поняття «насильство», «гендерно зумовлене насильство», «домашнє насильство», «конфлікт».	Індивідуальна робота з опитувальником/ опитування в Google формі. Колективне обговорення результатів.	РМ «Вгадай поняття» (Google форма). Слайди презентації.	30 хв	

		Інформаційне повідомлення. Презентація.			
1.10.	Поняття «конфлікт». Типологія конфліктів.	Інформаційне повідомлення. Асоціативний ряд «Конфлікт – це...» Перегляд відео. Колективне обговорення. Презентація.	Фліпчарт (Zoom-дошка). Слайди презентації. Відео «Сучасні конфлікти».	20 хв	
1.11.	Вправа «Позитив та негатив від конфлікту».	Робота в 2-х групах/сесійних залах. Колективне обговорення. Презентація.	РМ «Позитив та негатив від конфлікту». Фліпчартні аркуші (Google документи).	20 хв	
1.12.	Структура конфлікту. Стадії розвитку конфлікту. Формула конфлікту.	Інформаційне повідомлення. Перегляд відео. Колективне обговорення.	Слайди презентації.	20 хв	
<b>Перерва</b>				<b>15 хв</b>	
1.13.	Причини конфліктів.	Інформаційне повідомлення. Робота в 5-ти групах/сесійних залах. Колективне обговорення.	Слайди презентації. РМ «Джерела конфліктів». Аркуші А-4/ Google документи із завданнями для роботи груп у сесійних залах.	25 хв	
1.14.	Позиції та інтереси. Вправа «Айсберг». Практикум.	Інформаційне повідомлення. Презентація. Робота в 4-х групах/сесійних залах. Представлення та колективне обговорення напрацювань у групах.	Слайди презентації. РМ «Позиції та інтереси». РМ «Кейс конфліктної ситуації в громаді». Аркуші А-4/ Google документи із завданнями для	30 хв	

			роботи груп у сесійних залах.		
1.15.	Підходи до вирішення конфліктів. Деструктивний/ конструктивний шляхи вирішення конфліктів. Трикутник вирішення конфліктів.	Інформаційне повідомлення. Колективне обговорення.	Слайди презентації.	15 хв	
1.16.	Підбиття підсумків першого дня тренінгу.	Рефлексія.	Слайди презентації.	20 хв	
<b>День 2. (360 хв навчального часу, 60 хв для перерв)</b>					
<b>Сесія 1. «Вирішення конфліктів»</b>					
<b>2. Сесія 2. «Конфлікти в громадах»</b>					
<b>Сесії 3-4. Комунікативні навички фахівця-посередника/фахівчині-посередниці у вирішенні конфліктів. Відновлювальна комунікація</b>					
2.1.	Привітання. Актуалізація набутих знань. Завдання 2-го дня.	Рефлексія «Метафора про день вчорашній». Інформаційне повідомлення.	Слайди презентації.	20 хв	
2.2.	Стилі вирішення конфліктів. Вправа «Девіз».	Інформаційне повідомлення. Індивідуальна робота з опитувальником. Колективне обговорення.	Слайди презентації. РМ «Вправа «Девіз» (Zoom-опитування). РМ «Стилі вирішення конфліктів».	20 хв	
2.3.	Етапи вирішення конфліктів.	Інформаційне повідомлення. Колективне обговорення	Слайди презентації. Мультфільм «Фігури та форми».	20 хв	
2.4.	Картографія конфліктів. Колективна практика картографування конфліктної ситуації в громаді.	Інформаційне повідомлення. Презентація. Практикум. Колективне обговорення.	Слайди презентації. РМ «Картографія конфліктів».	30 хв	
<b>Перерва</b>				<b>15 хв</b>	
2.5.	Практикум «Вирішуємо конфлікт»	Інформаційне повідомлення – інструкція до	Слайди презентації. Кейси із вправи	50 хв	

		практикуму. Робота в 5-ти групах/сесійних залах. Представлення результатів роботи. Колективне обговорення.	1.13. Фліпчартні аркуші / Google документи із завданнями для роботи груп у сесійних залах. РМ «Позиції та інтереси», «Джерела конфліктів», «Стилі вирішення конфліктів», «Картографія конфліктів».		
2.6.	Особливості та наслідки конфліктів у громадах. Вплив війни на конфлікти в громадах. Вправа «3D карта конфліктів у громаді».	Інформаційне повідомлення. Презентація. Робота у 8-ми групах/у сесійних залах по 2-3 особи. Колективне обговорення.	Слайди презентації. Фліпчарт, стікери/Google документи із завданнями для роботи груп у сесійних залах. РМ «3D карта конфліктів у громаді».	40 хв	
	<b>Перерва</b>			<b>30 хв</b>	
2.7.	Поняття «комунікація». Цінності відновного підходу. Відновлювальна комунікація.	Інформаційне повідомлення. Презентація. Інтерактивний діалог.	Слайди презентації.	10 хв	
2.8.	Активне слухання: поняття та особливості застосування.	Інформаційне повідомлення. Перегляд відео. Колективне обговорення.	Слайди презентації. Відео «Цвях у голові» або «Люди в білому».	20 хв	
2.9.	Особливості формулювання запитань. Види запитань. Вправа «Переформулюй запитання за	Інформаційне повідомлення. Робота в 4-х групах/сесійних залах. Презентація та	Слайди презентації. РМ «Ефективні запитання». РМ «Переформулю	20 хв	

	принципами відновного підходу».	колективне обговорення напрацювань у групах.	й запитання». Google документи із завданнями для роботи груп у сесійних залах.		
2.10.	Перефразування та резюмування: поняття та особливості формулювання.	Інформаційне повідомлення. Колективне обговорення.	Слайди презентації. РМ «Перефразування та резюмування».	20 хв	
2.11.	Ефективний зворотний зв'язок. Поняття та алгоритм.	Інформаційне повідомлення. Колективне обговорення	Слайди презентації. РМ «Ефективний зворотний зв'язок».	20 хв	
	<b>Перерва</b>			<b>15 хв</b>	
2.12.	Навички відновлювальної комунікації (практикум із застосуванням розглянутих технік ефективної комунікації).	Інформаційне повідомлення (інструкція до вправи). Вправа «10 фактів». Робота в парах-трійках/у сесійних залах або Вправа «Змійка», колективна робота. Професійна рефлексія.	Слайди презентації. Міні-групи/сесійні зали для вправи «10 фактів». РМ «Техніки ефективної комунікації».	30 хв	
2.13.	Модальні висловлювання. Техніка «Я – твердження». Практика зміни модальності «Ти – висловлювання» на «Я – висловлювання».	Інформаційне повідомлення. Презентація. Робота в 5-ти групах/сесійних залах. Колективне обговорення.	Слайди презентації. РМ «Модальні висловлювання», Google документи із завданнями для роботи груп у сесійних залах.	20 хв	
2.14.	Техніка «Кільце». Практика застосування техніки в бесіді зі сторонами конфлікту.	Інформаційне повідомлення. Презентація. Колективна	Слайди презентації. РМ «Техніка «Кільце».	20 хв	

		робота за методом «Акваріум». Колективна рефлексія (практика ефективного зворотного зв'язку).	РМ «Ефективна комунікація».		
2.15.	Підбиття підсумків другого дня тренінгу.	Рефлексія.	Слайди презентації.	20 хв	
<b>3.</b>	<b>День 3. (360 хв навчального часу, 60 хв для перерв)</b> <b>Сесія 1. «Роль жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом. Застосування відновних практик у громаді»</b> <b>Сесія 2. «Стресостійкість посередника/посередниці»</b> <b>Сесії 3-4. «Методика та практика організації профілактично-просвітницької роботи в громаді. Планування подальшої роботи»</b>				
3.1.	Привітання. Актуалізація набутих знань. Завдання 3-го дня.	Рефлексія «Метафора про день вчорашній». Інформаційне повідомлення.	Слайди презентації.	20 хв	
3.2.	Виклики впровадження принципу рівних прав і можливостей жінок і чоловіків у громаді в період війни. Роль жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом.	Інформаційне повідомлення. Презентація. Робота в 4-х групах/сесійних залах. Колективне обговорення.	Слайди презентації. Папір для роботи в групах/Google документи із завданнями для роботи груп у сесійних залах.	40 хв	
3.3.	Особливості застосування відновних практик у громаді. Роль громади в розвитку відновного підходу.	Інформаційне повідомлення. Робота в 4-х-5-ти групах/сесійних залах. Колективне обговорення.	Слайди презентації. РМ для роботи в групах/Google документи із завданнями для роботи груп у сесійних залах.	30 хв	
	<b>Перерва</b>			<b>15 хв</b>	
3.4.	Особливості застосування стандартів посередництва в громаді в умовах	Інформаційне повідомлення. Мозковий штурм. Колективне	Слайди презентації. РМ «Стандарт соціальної послуги	25 хв	

	війни.	обговорення.	посередництва (медіації)».		
3.5.	Формування стресостійкості посередника/посередниці. Техніки самопомоги та саморегуляції емоційного стану.	Інформаційне повідомлення. Практикум самопомоги. Колективне обговорення.	Слайди презентації.	45 хв	
<b>Перерва</b>				<b>30 хв</b>	
3.6.	Організація профілактичної та превентивної роботи із попередження та вирішення конфліктів мирним шляхом (стандарт, форми та методи роботи з різними цільовими групами). Практикум із розробки Плану заходів для впровадження відновного підходу.	Інформаційне повідомлення. Робота в 4-х-5-ти групах/сесійних залах із нормативною базою та розробка Плану заходів. Представлення та колективне обговорення напрацювань груп.	Слайди презентації. РМ «Стандарт соціальної послуги профілактики». Фліпчарт, стікери/Google документи із завданнями для роботи груп у сесійних залах.	60 хв	
3.7.	Презентація діяльності Національних гарячих ліній та Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна».	Інформаційне повідомлення. Презентація. Перегляд відеоматеріалів.	Слайди презентації.	30 хв	
<b>Перерва</b>				<b>15 хв</b>	
3.9.	Планування подальших дій після тренінгу. Вправа «6 кроків».	Інформаційне повідомлення. Презентація. Індивідуальна робота/робота в групах. Колективне обговорення.	Слайди презентації. РМ «6 кроків». Фліпчарт, стікери /сесійні зали, Padlet або Jamboard).	60 хв	
3.10.	Питання-відповіді. Самоаналіз досягнутих результатів і очікувань. Підбиття підсумків тренінгу.	Інтерактивний діалог. Самоаналіз. Підсумкова рефлексія.	Слайди презентації. Jamboard для рефлексії.	30 хв	



# ОПИСОВИЙ ЗМІСТ ТРЕНІНГУ

(варіант для тренера/тренерки)

## 1-й день

### Сесії 1-2. «Відновний підхід. Проти дія насильству. Конфліктологічна компетентність» (180 хв навчального часу)

#### 1.1. Вступна частина. Привітання учасників і учасниць тренінгу.

**Представлення мети та завдань тренінгу. Правила роботи. Знайомство та очікування.**

**Мета:** організувати роботу групи, розкрити тему тренінгу, сприяти налагодженню атмосфери довіри та доброзичливості для конструктивної роботи.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення тренера/тренерки, самопрезентація учасників/учасниць.

**Час:** 30 хв.

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

#### Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

**Привітання учасників і учасниць тренінгу. Представлення мети та завдань тренінгу.** Тренер/тренерка представляється, вітає учасників/учасниць, оголошує мету та завдання тренінгу, програму роботи, одночасно демонструючи їх на слайді.

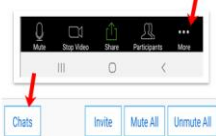
#### До уваги тренера/тренерки!

Пам'ятайте, що вступне слово має бути привітним і лаконічним.

Якщо тренінг проходить в онлайн-форматі, коротко поясніть/нагадайте правила користування Zoom під час тренінгу, одночасно демонструючи інструкції на слайді.


**Хочеш щось написати та висловити свою думку?**  
**Напиши в чат**  
*Ми підготували для тебе підказки, які допоможуть зорієнтуватись в ZOOM*

**Крок 1.** Внизу свого екрану ви можете побачити вашу панель. Для того, щоб перейти до чату, натисніть тут



**Крок 2.** На екрані твого гаджету має з'явитись список учасників та учасниць. Внизу ти побачиш кнопку Chats, натисни на неї

**Крок 3.** Внизу з'явиться віконце, в якому ти можеш написати своє повідомлення



**Крок 4.** Після того як ти написав/ла повідомлення, натисни кнопку Send для того, щоб його могли побачити інші

**Хочеш висловити свою думку?**  
**Увімкни мікрофон і тебе почують інші учасники/ці**  
*Ми підготували для тебе підказки, які допоможуть зорієнтуватись в ZOOM*

**Крок 1.** Внизу вашого екрану ви можете побачити мікрофон та камеру. Якщо вони не світяться червоним, тоді це означає, що вони увімкнуті.



**Крок 2.** Коли ви натиснете на камеру чи мікрофон, вони засвітяться червоним кольором, це означає, що вони вимкнені, і вас не чуять і не бачать інші



**Правила роботи.** Після оголошення мети, завдань і програми тренінгу тренер/тренерка пропонує групі прийняти «Угоду/правила групи», одночасно демонструючи на слайді пункти угоди про правила роботи та спілкування під час тренінгу. Озвучуючи пункти Угоди, слід наголосити на важливості їхнього дотримання для ефективної взаємодії в групі та досягнення мети навчання.

Після обговорення пунктів Угоди/правил тренер/тренерка пропонує прийняти їх за допомогою оплесків (для онлайн-формату – за допомогою реакцій в чаті або на «віконечку» учасників у Zoom).

***До уваги тренера/тренерки!***

Для онлайн-тренінгу можуть бути запропоновані для обговорення та ухвалення наступні пункти «Угоди групи»:

- ✓ активність та долучення до групового процесу;
- ✓ комунікативна взаємодія (чат, голосовий режим);
- ✓ повага до багатоманітності;
- ✓ піднята рука = хочу сказати;
- ✓ мікрофон за бажання;
- ✓ веб-камера (за можливості);
- ✓ «вільна нога» (в разі потреби);
- ✓ тощо.

**Знайомство та очікування.** Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям познайомитися та озвучити свої очікування від участі в тренінгу за таким алгоритмом:

1. Хто я? (ім'я);
2. Звідки я? (територія проживання);
3. Для чого я тут? (2-3 слова про очікувані важливі здобутки для себе особисто та/або для професійної діяльності).

**1.2. Поняття миру. Принципи ООН щодо розв'язання конфлікту через застосування підходу «4 Р»<sup>5</sup>**

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

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

**Час:** 30 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація; фліпчарт, маркери (для очного тренінгу)/Mentimeter (для онлайн-тренінгу).

*Інформаційне повідомлення тренера/тренерки*

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

***До уваги тренера/тренерки!***

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

Під час онлайн-тренінгу для створення асоціативного ряду рекомендується скористатися

<sup>5</sup> Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. URL: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru>

платформою Mentimeter («Хмара асоціацій»).

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

## Поняття «мир»



**Мир** – це здатність справлятися з конфліктами самостійно, творчо і ненасильницькими засобами, залучаючи до цього процесу кожного й кожна

(Йоган Гальтунг)

**Негативний мир** за умови його прийняття і дотримання відіграє свою позитивну роль у стабілізації ситуації на початкових етапах досягнення домовленостей. Але він буде несталим, завжди з ризиком можливого руйнування, поки невіршеними лишаються основні причини та умови конфлікту.

**Позитивний мир** – тривалий і сталий.



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



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

## Принципи ООН розв'язання конфлікту через застосування «4 Р»



### превентивна дипломатія

**Превентивна дипломатія** (англ. «preventive diplomacy») – це дії, направлені на попередження виникнення спорів між сторонами, недопущення переростання існуючих спорів у конфлікти та обмеження масштабів конфліктів після їх виникнення.

### миротворення

**Миротворчість** (англ. «peacekeeping») – сукупність заходів, які вживаються в інтересах збереження і підтримання міжнародного миру та безпеки.

### дотримання миру

**Операції з підтримання миру** – це багатофункціональні операції, в яких неупереджені дії військових та поліцейських сил призначені для створення безпечного та спокійного середовища з метою полегшення зусиль різних цивільних елементів місії для створення самозабезпечуваного миру.

### розбудова миру

**Миробудування** або постконфліктна відбудова миру (англ. «peace building») – дії по визначенню та відновленню допоміжних структур для посилення та підтримки миру з метою **запобігання повторення конфлікту, зменшення ризику** відновлення або переходу до **насильницьких дій**.

Після інформаційно го повідомлення тренер/тренер ка пропонує



учасникам/учасницям питання для роздумів та обговорення:

- ✓ Які зараз є виклики для розбудови миру?
- ✓ Якою є роль жінок у вирішенні конфліктів мирним шляхом та в підтримці миру?

Вислухавши думки учасників/учасниць, тренер/тренерка резюмує важливу роль жінок у миротворенні, зокрема в умовах війни, у вирішенні конфліктів мирним шляхом, що, в свою чергу, створить міцне підґрунтя для миробудування після відновлення та встановлення миру в країні.

### 1.3. Поняття відновного підходу та актуальність впровадження в громаді. Відновні практики. Класифікація відновних практик. Нормативно-правове забезпечення впровадження посередництва та медіації

**Мета:** сформувати розуміння актуальності запровадження в громаді відновлювальної культури та відновних практик як основи безпечного та сприятливого для розвитку особистості середовища.

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

**Час:** 25 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація, фліпчарт (для очного тренінгу)/Jamboard або Zoom-дошка (для онлайн-тренінгу).

#### *Інформаційне повідомлення тренера/тренерки*

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

#### ***До уваги тренера/тренерки!***

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

Під час онлайн-тренінгу рекомендовано для створення асоціативного ряду скористатися платформами Jamboard або Zoom-дошка.

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



### Поняття відновного підходу

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



*Людам допомагають зрозуміти, що проблеми – це проблеми, а самі люди ніколи не є проблемами.* Термін «відновлювальний» припускає, що щось пошкоджено і потребує відновлення.

### **До уваги тренера/тренерки!**

Важливо наголосити учасникам і учасницям: відновний підхід передбачає, що учасники/учасниці конфлікту мають усвідомити, що проблеми – це проблеми, а люди ніколи не є проблемами!

Дана теза є вихідною точкою у вирішенні конфлікту!

### **Інший формат діяльності фахівців**



Відновний підхід зумовлює **інший формат діяльності фахівців:**

- ✓ вони не визначають відновлювальних дій сторін конфлікту і не несуть відповідальності за них;
- ✓ відновлювальні дії деколи відбуваються за рамками діяльності фахівців;
- ✓ **функція фахівців** полягає не в тому, щоб допомогти розробити зміст відновлювальних дій, а **в тому, щоб створити унікальну та відповідну для певного випадку конфігурацію людей та простору.** Це сприяє виконанню відновлювальних дій.



Найважливішою характеристикою відновного підходу є повернення сторонам здатності самим вирішити конфлікт



### **До уваги тренера/тренерки!**

Варто наголосити що, **найважливішою характеристикою відновного підходу є повернення сторонам здатності самим вирішити конфлікт.**

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

### **До уваги тренера/тренерки!**

*Продемонструйте учасникам/учасницям слайди, що ілюструють ключові позиції дисциплінарного та відновного підходів до вирішення конфліктів<sup>6</sup>, та запропонуйте дати відповідь на такі запитання:*

- у чому відмінність дисциплінарного та відновного підходів до вирішення конфліктів;
- який вплив на стосунки між людьми мають заходи з позиції дисциплінарного та відновного підходів;
- які ваші аргументи, що підтверджують актуальність впровадження відновного

<sup>6</sup> URL: [http://starschool2.at.ua/Vyhovna\\_robota/modul\\_5.pdf](http://starschool2.at.ua/Vyhovna_robota/modul_5.pdf)

підходу до вирішення конфліктів, відновлювальної культури на рівні громади?



## Знайди відмінності



ДИСЦИПЛІНАРНИЙ ПІДХІД	ВІДНОВНИЙ ПІДХІД
<b>Яке правило було порушено?</b> <i>Поведінка визначається як порушення правил</i>	<b>Що сталося?</b> <i>Поведінка визначається як така, що завдає шкоди іншим (прояв співчуття/емпатії)</i>
<b>Хто винен?</b> <i>Фокус на звинуваченні або встановленні провини в минулому (чи він/вона зробили це?)</i>	<b>Якої шкоди було завдано?</b> <i>Фокус на співпраці і залученні до вирішення проблеми, де враховуються почуття, потреби та погляди усіх сторін конфлікту.</i>
<b>Яке покарання або санкцію необхідно застосувати?</b> <i>Змагальні/суперницькі стосунки і дисциплінарні/каральні заходи</i>	<b>Що потрібно зробити для виправлення ситуації?</b> <i>Діалог і переговори. Взаємоповага – усі беруть участь у розмові. Усвідомлення і прийняття відмінностей</i>



### До уваги тренера/тренерки!

Після обговорення та резюмування відповідей на запитання про актуальність впровадження відновного підходу, ознайомте учасників/учасниць із переліком нормативних документів на тему тренінгу, а також із основними положеннями Резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» та Національного плану дій з виконання Резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2025 року.



## Законодавче забезпечення

Конвенція Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами (Стамбульська конвенція)

Закон України «Про ратифікацію Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами»

Резолюція Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека»

Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 р. № 1544-р «Про затвердження Національного плану дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2025 року»

Закон України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року №1875-ІХ

Держаний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації). Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892



## Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

**Резолюція Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека»**, ухвалена Радою Безпеки ООН 31 жовтня 2000 року, та Резолюції Ради Безпеки ООН 1820, 1888, 1889, 1960, 2106, 2122, 2242, 2467, 2493, які разом формують порядок денний «Жінки, мир, безпека».

Резолюція 1325 є однією з найважливіших резолюцій РБ ООН у сфері політики безпеки. Цей документ наголошує на важливій ролі жінок у запобіганні та врегулюванні конфліктів і в розбудові миру, а також закликає держави-члени забезпечити активнішу участь жінок на всіх рівнях ухвалення рішень у національних, регіональних і міжнародних інститутах, у механізмах запобігання, управління та вирішення конфліктів. Резолюція стала інституційною рамкою для інтеграції жінок до безпекового сектору.

Основні положення Резолюції визначають особливу важливість урахування потреб жінок і дівчат у конфліктних ситуаціях і особливу вразливість жінок щодо негативних наслідків конфліктів.

Держави-члени ООН закликають включати гендерний компонент до польових операцій, зокрема активніше залучати жінок до складу військових та поліцейських сил.

Перший Національний план дій з виконання Резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2020 року було затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2016 року, №113-р (у редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2018 року, №637-р). Україна стала першою країною в світі, де документ було прийнято в умовах збройного конфлікту.

**28 жовтня 2020 року** Уряд України ухвалив рішення про затвердження **Національного плану дій з виконання Резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2025 року**, розроблений Мінсоцполітики в тісній співпраці з центральними та місцевими органами виконавчої влади, міжнародними партнерами та 18 громадськими організаціями.

Документ включає конкретні кроки, покликані створити умови для забезпечення рівної участі жінок і чоловіків у подоланні конфліктів, встановленні миру, в процесах відновлення, протидії безпековим викликам, у системній протидії насильству за ознакою статі та насильству, пов'язаному з конфліктом.

### Резолюція Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека»



Ухвалена Радою Безпеки ООН 31 жовтня 2000 р., та резолюції Ради Безпеки ООН 1820, 1888, 1889, 1960, 2106, 2122, 2242, 2467, 2493, які разом формують порядок денний «Жінки, мир, безпека»

Резолюція 1325 є однією з найбільш важливих резолюцій РБ ООН у сфері політики безпеки. Цей документ **наголошує на важливій ролі жінок** у запобіганні і врегулюванні конфліктів та в розбудові миру, а також закликає держави-члени **забезпечити більш активну участь жінок на всіх рівнях прийняття рішень** в національних, регіональних і міжнародних інститутах, у механізмах запобігання, управління та вирішення конфліктів. Резолюція стала інституційною рамкою для інтеграції жінок до безпекового сектору.

**Основні положення резолюції визначають особливу важливість урахування потреб жінок та дівчат у конфліктних ситуаціях та особливу вразливість жінок перед негативними наслідками конфліктів.**

Держави-члени ООН закликають включати гендерний компонент в польові операції, зокрема активніше залучати жінок у складі військових та поліцейських сил.



### Національний план дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека»



Перший Національний план дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2020 року було затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24.02.2016 № 113-р (у редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.09.2018 № 637-р). Україна стала першою країною в світі, де документ було прийнято в умовах збройного конфлікту.

**28 жовтня 2020 року** Уряд України прийняв рішення про затвердження **Національного плану дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека» на період до 2025 року**, розроблений Мінсоцполітики у тісній співпраці з центральними та місцевими органами виконавчої влади, міжнародними партнерами та 18 громадськими організаціями.

Цей План набув нової якості, орієнтованої на результат, консолідував зусилля 56-ти органів державної влади на національному та місцевому рівнях, органів місцевого самоврядування, міжнародних та громадських організацій, сфокусувавши увагу на 17-ти основних цільових групах жінок і чоловіків.

Документ включає конкретні кроки, покликані створити умови для забезпечення рівної участі жінок і чоловіків у подоланні конфліктів, встановленні миру, процесах відновлення, протидії безпековим викликам, системній протидії насильству за ознакою статі та насильству, пов'язаному з конфліктом.



### ***До уваги тренера/тренерки!***

Використовуючи запитання під час обговорення, старайтеся формувати у учасників/учасниць розуміння того, що **впровадження відновних практик, створення відновлювальної культури – це спільний шлях усього колективу/громади!**

**Спочатку кожен починає з себе!** Джерело позитивних змін закладене у власній поведінці та власному ставленні до ситуації!

**Відтак усі гуртом** опановують новий погляд на відносини та формують навички їхньої побудови, необхідні для позитивних змін щодо взаємодії в колективі, закладі, установі чи організації, в громаді та в суспільстві загалом.

**Мир не запанує сам собою. Його потрібно вибудовувати та плекати.**

**Конфлікти не зникнуть з доброї волі – їх потрібно унеможлиблювати та розв'язувати.**

**Насильство не зникне природним шляхом – необхідно перервати коло насильства, змінюючи ставлення до нього та поведінку й вирішувати суперечності. А також – опановувати ненасильницькі стосунки та взаємовідносини<sup>7</sup>.**

Дієвим та ефективним інструментом формування відновлювальної культури та запровадження відновного підходу в громаді чи будь-якій спільноті людей є відновні практики. За визначенням Міжнародного інституту відновних практик у Пенсильванії, США, **відновні практики** – це сфера знань, які розвивається та допомагають людям відновлювати та будувати громади в світі, попри те, що він стає дедалі більш роз'єднаним.

Відновними практиками є такі, що залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на **умовах поваги, розуміння, турботи та відповідальності**. Таким чином, вказані **чотири головні умови** – це загальні цінності, на яких базується відновний підхід.

### **Класифікація відновних практик за сферами їхнього впровадження**

Єдиної загальноприйнятої класифікації відновних практик наразі немає. Фактично будь-які практики, що сприяють відновленню чи побудові стосунків у громаді, є відновними й можуть варіювати від цілком неформальних (як, наприклад, висловлення почуттів і застосування «Я-тверджень») до найформальніших, які залучають багато учасників і передбачають серйозне планування, підготовку, структурованість і комплексність. Можна їх згуртувати за сферами впровадження.

#### ***Класифікація відновних практик (за сферами впровадження)***

<i>Відновні практики в кримінальних конфліктах (відновне правосуддя)</i>	Медіація між потерпілими та правопорушниками; Кола громадського правосуддя (далі – Кола); форум громадського правосуддя.
<i>Відновні практики в громадах</i>	Посередництво у вирішенні конфліктів і спорів; сімейні групові наради; процедури побудови консенсусу в громаді; Кола.

<sup>7</sup> Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016. URL: <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myr>



<i>Відновні практики в сімейних конфліктах</i>	Сімейні конференції, сімейні групові наради; медіація; Кола.
<i>Відновні практики в закладах освіти</i>	Медіація та медіація однолітків; Кола.

### Соціально-психологічний потенціал відновних практик

Відновні практики мають потужний соціально-психологічний потенціал. Їхнє застосування сприяє формуванню навичок розв'язання конфліктів мирним шляхом, зниження конфліктності, профілактики правопорушень, злочинності, насильства та агресії.

#### Впровадження відновного підходу в громаді спрямоване на:

- вирішення конфліктів без застосування маніпуляцій або сили;
- відновлення позитивного емоційного та психологічного стану;
- усвідомлення відповідальності за скоєний вчинок, за відповідну конфліктну ситуацію;
- відповідальність кривдника (самостійне виправлення негативних наслідків свого вчинку та спокутування заподіяної потерпілому шкоди);
- взаєморозуміння та відновлення відносин між сторонами конфлікту;
- зміну установок при реагуванні на конфлікти та правопорушення з адміністративно-каральних на відновлювальні;
- можливість самостійно ухвалювати рішення про вирішення конфліктних ситуацій;
- поліпшення атмосфери в закладі, установі, організації, громаді;
- інше.

#### Модель реагування на конфлікт у контексті відновлюваної культури



#### *До уваги тренера/тренерки!*

Демонструючи учасникам/учасницям слайд з моделлю реагування на конфлікт у контексті відновлюваної культури, запропонуйте їм визначити переваги застосування цієї моделі як для сторін конфлікту, так і для громади загалом.

Узагальніть та підсумуйте відповіді учасників/учасниць, підкресліть, що одним із шляхів розвитку та підтримки відновлювальної культури в громаді є формування та розвиток конфліктологічної компетентності фахівця/фахівчині як важливого чинника професіоналізму.

#### 1.4. Поняття конфліктологічної компетентності. Шляхи формування та розвитку впродовж життя

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

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

**Час:** 30 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація; три фліпчартні аркуші з назвами «Сильні сторони», «Потреби», «Можливості», маркери/фломастери для кожного учасника/учасниці (для очного тренінгу)/Google документ з таблицею для колективної роботи (для онлайн-тренінгу).

### *До уваги тренера/тренерки!*

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

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

### *Інформаційне повідомлення тренера/тренерки*

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

Варто зазначити, що останнім часом у психолого-педагогічних дослідженнях відбувається розмежування понять «конфліктна» та «конфліктологічна компетентність». **Конфліктна компетентність розглядається в площині психосоціального розвитку особистості, а конфліктологічна – в площині професійного розвитку фахівця.**

### **Поняття конфліктної компетентності**



#### **Конфліктна компетентність**

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

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



Конфліктну компетентність розглядають як **невід’ємну складову загальної комунікативної компетентності**, яка включає обізнаність про діапазон можливих стратегій поведінки в конфлікті та вміння адекватно реалізовувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації.

Саме від конфліктної компетентності **особистості** залежить напрям та результати процесу міжособистісної взаємодії.



### **Визначають два рівні конфліктної компетентності:**

- перший рівень передбачає здатність до розпізнавання ознак конфлікту, що відбувся, його оформлення для утримання втіленої в ньому суперечності та володіння способами регулювання для розв’язання;

- другий рівень передбачає вміння проектувати необхідні для досягнення певних результатів конфлікти та конструювати їх безпосередньо в ситуаціях взаємодії. На другому рівні для особистості характерне володіння способами організації продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки учасників та сторін взаємодії.

### **Питання для роздумів**

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

#### **До уваги тренера/тренерки!**

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

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

**Для онлайн тренінгу:** запропонуйте написати в чаті відповідну цифру(-и).

### **Поняття конфліктологічної компетентності**



#### **Конфліктологічна компетентність**

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

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



**Конфліктологічна компетентність передбачає, що фахівець/фахівчиня вміє:**

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

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

Таким чином, конфліктологічна компетентність включає вміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту та сприяти вирішенню конфліктної ситуації з урахуванням інтересів обох сторін конфлікту.

**Інтерактивна вправа «Моя конфліктологічна компетентність»** (індивідуально-колективна робота за методом «брейнстормінг»)

**Завдання для учасників/учасниць.** Прочитайте запитання і подумайте про себе. Напишіть у відповідних колонках таблиці відповіді на ці запитання.

### **Питання для самоаналізу**

*Які три сильні сторони вашої конфліктологічної компетентності?*

*Які три ваші потреби в розвитку власної конфліктологічної компетентності?*

*Як, де і коли ви можете розвивати власну конфліктологічну компетентність? Напишіть про три-п'ять можливостей.*

### **ПЕРЕРВА (15 хв)**

#### **1.5. Вправа «Знайди рішення ситуації з позиції відновного підходу»**

**Мета:** закріпити знання про цінності відновного підходу; розвинути вміння вирішувати конфліктні ситуації за принципами відновного підходу.

**Методи роботи:** індивідуальна робота з кейсами та опитувальником, обговорення в малих групах, колективне обговорення.

**Час:** 15 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація; РМ «Кейси конфліктних ситуацій в громаді» (для очного тренінгу)/ Google форма з кейсами (для онлайн-тренінгу).

*Інформаційне повідомлення тренера/тренерки*

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям закріпити знання та розвинути вміння щодо вирішення конфліктів мирним шляхом за принципами відновного підходу. Надає інструкцію для виконання вправи.

#### **Завдання для учасників**

##### **Крок 1. Індивідуальна робота (5 хв).**

1. Прочитайте опис кейсів (ситуацій) із запропонованими варіантами їхнього вирішення.

2. Оберіть і позначте у відповідях те рішення, яке, на вашу думку, відповідає цінностям відновного підходу.

#### ***До уваги тренера/тренерки!***

**Для очного тренінгу:** учасники/учасниці працюють з РМ «Кейси конфліктних ситуацій в громаді» та роблять відмітки безпосередньо в документі.

**Для онлайн тренінгу:** підготуйте заздалегідь Google форму з кейсами для індивідуальної роботи. Після оголошення завдання для учасників/учасниць розмістіть у чаті посилання на Google форму.

#### **Приклади кейсів**

##### **Ситуація 1**

Після початку війни Сашко та його батьки змушені були переїхати до громади А. Майже одразу після переїзду Сашко потоваришував з Олегом, сусідським місцевим хлопчиком. Вони навчалися в одному класі. Одного разу хлопці посварилися та навіть трохи побилися. Наступного дня вони вже помирилися, а от їхні батьки вважали по-іншому. Мама Олега перестріла на вулиці батьків Сашка і в недобррозичливій формі стала вимагати від них відшкодувати вартість одягу Олега, який нібито зіпсував у бійці їхній син. Батьки Сашка провину сина заперечували. Натомість звинуватили Олега в тому, що він сам винен, тому що образив Сашка та ще й вдарив його по нозі так, що хлопець шкутильгає. Після взаємних образ та претензій батьки дійшли до суду, де з проблемою намагаються розібратися суддя, задіяні правоохоронці та адвокати.

**Варіанти рішення:**

- запропонувати батькам Сашка змінити місце проживання, бажано виїхати до іншого населеного пункту;
- запропонувати провести спільну бесіду з батьками та хлопцями, обговоривши позиції та інтереси Сашка, Олега та батьків, спробувавши знайти взаємоприйнятне рішення для всіх учасників конфлікту з метою збереження стосунків та їхніх інтересів на майбутнє;
- не реагувати на ситуацію, є компетентні органи тож нехай вони й розбираються.

**Ситуація 2**

Іван та Євген спілкувались у перерві між тренуваннями з футболу. До хлопців раптово підбіг Стас, із яким вони разом відвідують спортивну секцію, та вдарив Євгена в обличчя. Євген, зреагувавши на ситуацію, вдарив Стаса. Між хлопцями розпочалася бійка. Тренер, який побачив цю ситуацію, втрутився та розборонив хлопців, наказавши всім повернутися до тренування. Євген заспокоюватися не хотів.

**Варіанти рішення:**

- викликати батьків Стаса;
- викликати батьків Стаса та Євгена;
- умовити Євгена заспокоїтися, пообіцявши, що на Стаса буде подана заява до поліції і поставлено на облік як правопорушника, та не розбиратися далі в ситуації;
- вислухати обох хлопців, щоб з'ясувати, з якої причини сталася бійка.

**Ситуація 3**

Між фахівцями соціальної служби, Максимом і Раїсою, склалися напружені стосунки. Молода жінка постійно присікувалася до парубка з образливими словами. Одного дня Раїса перейшла межу у своїх висловлюваннях і Максим вирішив сказати жінці все, що про неї думає, використавши нецензурну лайку. Раїсу це сильно образило і вона у сльозах вибігла з кабінету, збивши з ніг відвідувача, який прийшов до фахівців.

**Варіанти рішення:**

- керівнику провести загальну нараду, розказавши усім про конфлікт між Максимом і Раїсою, та позбавити обох премії, щоб не «ганьбили» заклад;
- звільнити Максима за образу жінки;
- провести бесіду з Максимом та Раїсою. З'ясувати причини конфлікту. Запропонувати їм знайти компроміс у вирішенні конфлікту та виробити спільну стратегію подальших взаємин;
- звільнити обох.

**Крок 2. Обговорення у малих групах (5 хв)**

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у 3 групи/сесійні зали та пропонує обговорити кейс із відповідним номером і обрані ними варіанти рішень. Після обговорення кожна група обирає представника/представницю для озвучення результатів під час колективного обговорення.

***До уваги тренера/тренерки!***

З урахуванням динаміки групи та/або технічних можливостей в онлайн-форматі крок 2 можна пропустити і перейти одразу до колективного обговорення.

***Крок 3. Колективне обговорення (5 хв)***

Тренер/тренерка запрошує представників/представниць груп представити результати обговорення. За бажання інші учасники/учасниці можуть доповнювати та висловлювати власну думку.

***До уваги тренера/тренерки!***

***Рекомендовані питання для обговорення у малих групах та рефлексії:***

1. Легко чи складно вам було виконувати завдання? Поясніть свою відповідь.
2. Яке із запропонованих рішень ситуацій прийнятне особисто для вас? Поясніть свою відповідь.
3. З яким із запропонованих рішень ситуацій ви найчастіше стикаєтеся під час своєї професійної діяльності? На вашу думку, чим це зумовлене?
4. Яке із запропонованих рішень ситуацій, на вашу думку, відповідає цінностям відновного підходу, відновлювальної культури? Поясніть свою думку.
5. Який важливий для себе висновок ви можете зробити за результатами цієї вправи?

**1.6. Вправа «Переваги відновного підходу»**

**Мета:** визначити фактори актуальності та ризики впровадження відновного підходу в громадах, зокрема в умовах війни; сформулювати розуміння переваг відновного підходу як для кожної окремої особистості, так і для суспільства загалом.

**Методи роботи:** робота в 4-х групах/4-х сесійних залах, колективне обговорення.

**Час:** 25 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація; фліпчартні аркуші, маркери (для очного тренінгу)/сесійні зали, Google документи для роботи в сесійних залах (для онлайн-тренінгу).

***Інформаційне повідомлення тренера/тренерки***

Тренер/тренерка надає інструкції для виконання вправи, потім згуртовує учасників/учасниць у 4 групи/сесійні зали.

**Завдання для груп**

Впродовж 15 хв опрацюйте накреслене питання та визначте фактори, які доводять актуальність (переваги) та ризики впровадження відновного підходу в громаді:

- 1 група – для вас як особистості та фахівця/фахівчині;
- 2 група – для мешканців громади (дітей та дорослих усіх вікових категорій);
- 3 група – для структурних підрозділів територіальної громади (на рівні прийняття рішень);
- 4 група – що/хто (внутрішні та зовнішні фактори) заважає впровадженню відновлювальної культури в громаді?

**Оберіть представника/представницю для озвучення результатів обговорення на загальну аудиторію.**

**Під час колективного обговорення** представники інших груп можуть ставити уточнюючі запитання.

***До уваги тренера/тренерки!***

Під час колективного обговорення напрацювань запропонуйте знайти **спільні для всіх цільових груп фактори актуальності впровадження відновного підходу** та формування/запровадження в громаді відновлювальної культури **як основи безпечного та сприятливого для розвитку кожної особистості середовища.**

**Резюмуюте відповіді, акцентуючи увагу на таких тезах:**

створення відновлювальної культури – це спільний шлях усього колективу: спочатку кожен починає з себе, відтак усі разом опановують новий погляд на відносини та формують навички їхньої побудови.

**1.7. Посередництво (поняття та стандарти). Вправа «Портрет фахівця-посередника/фахівчині-посередниці у вирішенні конфліктів»**

**Мета:** сформувані розуміння переваг та можливостей посередництва у вирішенні конфліктів і спорів як ефективної відновної практики в громаді.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, колективне обговорення.

**Час:** 40 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація; РМ «Держаний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації); Наказ Міністерства соціальної політики України від 17 серпня 2016 року, № 892»; фліпчартний аркуш із силуетом людини+кошик до вправи, стікери для роботи в групах (для очного тренінгу)/загальний Google документ із силуетом людини+кошик до вправи, комірки в Google документі для кожної групи, сесійні зали (для онлайн-тренінгу).

***Інформаційне повідомлення тренера/тренерки (10-15 хв)***

***До уваги тренера/тренерки!***

Нагадайте учасникам/учасницям, що поряд із іншими вже згаданими відновними практиками посередництво є однією з дієвих та ефективних для вирішення конфліктів і спорів у громаді. У законодавстві посередництво розглядається як соціальна послуга. Ознайомте учасників/учасниць із визначенням посередництва та основними положеннями Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації) (Наказ Міністерства соціальної політики України від 17 серпня 2016 року, № 892).


Наголосіть на тому, що **медіація не проводиться в ситуаціях, пов'язаних з насильством**. Зверніть увагу учасників, що вони проходять підготовку саме як посередники у попередженні та вирішенні конфліктів у громадах. Саме тому їм важливо розуміти та дотримуватися стандартів і цінностей посередництва як відновної практики.

Запропонуйте учасникам/учасницям в процесі роботи з Державним стандартом соціальної послуги посередництва (медіації) **виокремити ті характеристики принципів посередництва, що унормовують питання щодо зони відповідальності,**

компетентності та безпеки як посередника, так і отримувачів послуги.

**Посередництво** (від «по середині») – сприяння у встановленні чи здійсненні ділових контактів, торговельних чи дипломатичних зносин або сприяння примиренню між сторонами конфлікту, встановленню миру. *(Тлумачний словник)*

Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) визначає зміст, обсяги, умови та порядок надання соціальної послуги посередництва (медіації) (далі – соціальна послуга), показники її якості для суб'єктів різних форм власності та господарювання, які надають таку послугу.




**Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)**  
Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892

**Посередництво (медіація)** – метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання;


**Сторони посередництва (медіації)** – сторони конфлікту/спору

**Посередник** - фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, психолог, **надавач соціальної послуги посередництва**, який безпосередньо реалізує заходи, що становлять зміст соціальної послуги.

**Суб'єкт, що надає соціальну послугу посередництва (медіації)** – підприємство, установа, заклад, організація (різних форм власності та господарювання), **фізична особа, фізична особа-підприємець**, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.



**Посередництво** (від «по середині») — сприяння у встановленні чи здійсненні ділових контактів, торговельних чи дипломатичних зносин або сприяння примиренню між сторонами конфлікту, встановленню миру. *(Тлумачний словник)*







## Держаний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)

Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892

### Отримувачі соціальної послуги посередництва (медіації):

- особа
- сім'я, у тому числі прийомна, дитячий будинок сімейного типу, сім'я опікунів, піклувальників.
- окрема соціальна група, у тому числі з урахуванням етнічної ознаки, стану здоров'я, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують надання соціальної послуги або отримують таку послугу



Соціальна послуга дитині віком до 14 років надається за участю її законного представника, а у разі його відсутності - посадової особи органу опіки та піклування.



## Держаний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)

Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892

Надання соціальної послуги включає **два етапи**:

### I етап - здійснення посередництва.

Посередник, отримавши інформацію про випадок, встановлює зв'язок (контакт) зі сторонами та домовляється про індивідуальну зустріч.

Посередник аналізує ситуацію, забезпечує умови для діалогу зі сторонами та підготовку до зустрічі.

Посередник допомагає у врегулюванні конфлікту/спору (встановлює причини конфлікту/спору, опрацьовує шляхи та умови його розв'язання, сприяє його усуненню).

Посередник за потреби пропонує отримувачу соціальної послуги звернутися до медіатора;

### II етап - здійснення медіації.




Соціальна послуга в частині проведення медіації не застосовується між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, у випадках насильства у сім'ї, торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми.



*До уваги тренера/тренерки!*

Переходячи до розгляду принципів посередництва, запропонуйте учасникам/учасницям виокремити ті їхні характеристики, котрі унормовують питання щодо зони відповідальності, компетентності та безпеки як посередника, так і отримувачів послуги.



**Держаний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)**  
Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892


**Принципи надання послуги посередництва**

Соціальна послуга є добровільною процедурою та надається за взаємною згодою сторін конфлікту/спору на підставі принципів:

- ✓ **доступності**
- ✓ захисту та безпеки
- ✓ добровільної участі
- ✓ рівності та активності сторін конфлікту/спору
- ✓ незалежності отримувача соціальної послуги
- ✓ нейтральності посередника
- ✓ конфіденційності інформації щодо посередництва

**Зміст соціальної послуги**

- допомога у врегулюванні конфліктів;
- ведення переговорів;
- опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту.



**Вправа «Портрет фахівця-посередника/фахівчині-посередниці у вирішенні конфліктів» (25-30 хв)**

*До уваги тренера/тренерки!*

**Для цієї вправи заздалегідь підготуйте:**

фліпчартний аркуш із силуетом людини+кошик до вправи, стікери для роботи в групах (для очного тренінгу)

**або** загальний Google документ із силуетом людини+кошик до вправи, комірки в Google документі для кожної групи, сесійні зали (для онлайн-тренінгу). Надішліть в чат посилання на Google документ для роботи.



Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у групи/сесійні зали. Для очного тренінгу групам надаються стікери різного кольору (10-15 хв).

**Завдання для груп/для роботи в сесійних залах:**

1. Обговоріть в групах такі питання:

**Група 1** – Які важливі якості та характеристики посередника/посередниці?

**Група 2** – Які важливі дії та реакції посередника/посередниці?

**Група 3** – Які важливі життєві принципи посередника/посередниці?

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

2. Обговоріть та узагальніть думки.

**Для очного тренінгу:** напишіть кожну з визначених складових компетентності посередника на окремих стікерах. Під час презентації напрацювань у групі розмістіть ці стікери на фліпчарті у відповідному відділі силуету.

Для онлайн-тренінгу: напишіть кожну з визначених складових компетентності посередника у відповідних комірках таблиці в Google документі.

3. Презентуйте напрацювання своєї групи (оберіть представника) (до 3 хв для кожної групи). Вислухайте думку та/або доповнення учасників інших груп. За потреби доповніть свої напрацювання.

**Для очного тренінгу:** під час презентації напрацювань у групі розмістіть стікери на фліпчарті у відповідному відділі силуету.

4. Загальна рефлексія (5 хв).

**1.8. Гендерний аспект конфліктів у громаді. Важливість посилення ролі та участі жінок у вирішенні конфліктів мирним шляхом**

**Мета:** сформуванню розуміння впливу гендерних аспектів на конфлікти в громадах, а також переваг і можливостей участі жінок у вирішенні конфліктів мирним шляхом, зокрема в умовах воєнного стану.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, колективне обговорення.


**Час:** 10 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** мультимедійний проєктор, ноутбук, презентація

*Інформаційне повідомлення тренера/тренерки*

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям обміркувати та дати відповіді на **запитан:**

1. *На вашу думку, на кого мають більший вплив конфлікти під час війни;*
2. *З якими проблемами стикаються люди під час війни?*




### Гендерний аспект конфліктів в громаді під час війни

**На вашу думку, на кого мають більший вплив конфлікти під час війни?**


- ✓ внутрішньо переміщені особи (ВПО)
- ✓ сім'ї, які зазнали втрат внаслідок війни
- ✓ особи/сім'ї, які живуть на території проведення воєнних дій або на окупованій території
- ✓ мешканці територій, до яких прибула значна кількість ВПО
- ✓ інші групи населення, які зазнали на собі негативного психологічного чи економічного впливу конфліктів під час війни

**Будь-який соціальний конфлікт, в тому числі збройний, впливає на стан взаємостосунків у суспільстві.**

Конфлікти на макрорівні (суспільства) підживлюють конфлікти на мікрорівні (сім'я, групи людей, колективи). Збільшення кількості конфліктів та конфліктних ситуацій на різних рівнях призводить до того, що все частіше для їх вирішення застосовуються насильницькі методи поведінки та впливу. Тож одним з наслідків конфлікту є зростання рівня насильства в суспільстві.



УКРАЇНА  
Ла Страда




### Гендерний аспект конфліктів в громаді під час війни

**Воєнні конфлікти** – це найяскравіший прояв насильницьких дій та насильства, які **завжди мають гендерне забарвлення**: війна впливає на жінок і чоловіків по-різному. Жінки більш вразливі під час війни і мають особливі потреби. Міжнародний досвід конфліктів у різних частинах світу, свідчить, що вразливість жінок та дітей спостерігається не лише в конфліктний період, але після його завершення.

**З якими проблемами стикаються люди під час війни?**

Більшість з перелічених проблем має гендерне забарвлення, впливає на гендерні ролі, їх розподіл та зміни, а оскільки їх вирішення ускладнено, це призводить до конфліктів, у тому числі гендерно зумовлених. Зокрема, жінки більше потерпають від випадків гендерно зумовленого насильства, яке часто трапляється в умовах воєнного конфлікту і використовується в тому числі як засіб маніпулювання та погроз щодо місцевого населення.

**Варто зауважити, що в абсолютній більшості випадків учасники та постраждалі навіть не підозрюють про те, що всередині конфлікту лежать гендерні стереотипи, дискримінація або насильство.**



УКРАЇНА  
Ла Страда

Багато з перелічених проблем має гендерне забарвлення, впливає на гендерні ролі, їхній розподіл та зміни, а оскільки їхнє вирішення ускладнене, це призводить до конфліктів, зокрема гендерно зумовлених. Варто зауважити, що в абсолютній більшості випадків учасники та постраждалі навіть не підозрюють про те, що **всередині конфлікту лежать гендерні стереотипи, дискримінація або насильство.**

## Стать та ґендер



Американський психоаналітик Роберт Столлер у своєму дослідженні «Стать і ґендер: про розвиток маскулінності та фемінінності» (1968 р.) запропонував використовувати поняття «ґендер» і «стать» (Sex and Gender: The Development of Masculinity and Femininity. Robert J. Stoller. - Karnac Books, 1984 – 383 p.).

### Стать (англ. sex)

Це різноманітні біологічні і фізіологічні характеристики чоловіків і жінок, такі як репродуктивні органи, хромосоми, гормони і т.д.

### Ґендер (англ. gender)

Це соціально сконструйовані ролі, поведінка, діяльність і характеристики, які дане суспільство вважає підходящими для жінок і чоловіків.

Як соціальна стать, ґендер означає сукупність поведінкових норм і характеристик, які асоціюються з особами жіночої або чоловічої статі в певному суспільстві.

Вони варіюють від суспільства до суспільства і можуть бути змінені.



## Стать та ґендер



SEX БІОЛОГІЧНІ ОЗНАКИ (не змінюються)	GENDER СОЦІАЛЬНІ ОЗНАКИ (змінюються)
Тільки жінки можуть народжувати	Жінки можуть виконувати традиційно чоловічу роботу так добре, як і чоловіки
Тільки чоловіки можуть виробляти сперму	Чоловіки можуть так само добре виховувати дітей, як і жінки

### Компоненти поняття ґендеру

Ґендерні стереотипи

Ґендерні ролі

Ґендерні норми

Ґендерна ідентичність

У ситуації війни і насильницького конфлікту біологічна різниця між статями перебільшується культурою і традиціями суспільства. Від чоловіків вимагається готовність боротися, а від жінок – підтримувати чоловіків.

За оцінками вчених, суспільства, які знаходяться у стані війни, вирізняються різко вираженою ґендерною нерівністю. Війни, політичні кризи, насильницькі конфлікти та інші подібні події, збільшують попит на героїв-воїнів, підвищуючи цінність традиційних маскулінних якостей.



Жінки більше потерпають від ґендерно зумовленого насильства, яке часто має місце в умовах воєнного конфлікту. Спостерігається збільшення випадків домашнього насильства в сім'ях демобілізованих.


**Гендерний аспект  
конфліктів в громаді під час війни**


**Необхідність приділення більшої уваги протидії гендерно зумовленому насильству, визначається низкою чинників:**

- 1) у ситуації конфлікту зростає рівень насильства в суспільстві;
- 2) війна по-різному відбивається на чоловіках та жінках;
- 3) чоловіки та жінки по-різному залучаються до конфлікту;
- 5) з'являються нові прояви насильства, зумовлені війною;
- 6) війна сама по собі несе насильство.

**Конфлікти в період війни тісно пов'язані з жінками**, адже вони:

- ✓ безпосередньо потерпають від їхніх наслідків,
- ✓ беруть активну участь у військових операціях,
- ✓ сприяють укладанню миру та його подальшому дотриманню;
- ✓ виступають агресорами.

 **В ситуації збройних конфліктів жінки є постраждалими особами, захисницями, миротворцями та кривдницями.**



**На допомогу тренеру/тренерці!**

**Висновок:** у ситуації збройного конфлікту дуже важливим для українського суспільства є бажання та прагнення встановити мир. Не менш важливим є налагодження та підтримка взаєморозуміння та взаємоповаги, формування толерантного ставлення, вирішення конфліктів на різних рівнях ненасильницьким шляхом.

**ПЕРЕРВА (30 хв)**

**Сесії 3-4. «Поняття конфлікту та його структура. Причини конфлікту»  
(180 хв навчального часу)**

**1.9. Практична вправа «Вгадайте поняття».** Поняття «насильство», «гендерно зумовлене насильство», «домашнє насильство», «конфлікт»

**Мета:** закріпити/активізувати знання учасників/учасниць про види насильницької поведінки та критерії їхніх відмінностей.

**Методи роботи:** індивідуальна робота, інформаційне повідомлення, колективне обговорення.

**Час:** 30 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** матеріал Додатку 2 «Практична вправа «Вгадайте поняття» (в розділі «Додатки»), бланки з таблицею визначень (для очного тренінгу) / Google форма (для онлайн тренінгу), ключ до вправи (роздатковий матеріал); мультимедійний проектор, ноутбук, презентація.

*Індивідуальна робота з таблицею визначень/Google формою (до 5 хв)*

**До уваги тренера/тренерки!**

Для виконання цієї роботи використовуйте Додаток 2 «Практична вправа «Вгадайте поняття» (в розділі «Додатки»).

Більше матеріалу з даної теми ви можете знайти у посібнику «Запобігання та протидія проявам насильства: діяльність закладів освіти». Навчально-методичний посібник/Андрєєнкова В. Л., Байдик В. В., Войцях Т. В., Калашник О. А. та ін. Київ: ФОП Нічога С. О., 2020. 196 с. URL: <http://surl.li/bzmuu>

**Ключ до вправи**

№	Поняття
1.	Гендерно зумовлене насильство
2.	Насильство
3.	Жорстоке поводження з дитиною
4.	Конфлікт
5.	Булінг (цькування)
6.	Домашнє насильство

**До уваги тренера/тренерки!**

Після виконання завдання проведіть колективне обговорення.

**Орієнтовні питання для рефлексії**

*Легко чи складно вам було виконувати завдання? Що допомагало, що заважало?*

*Які визначення було опрацьовувати найскладніше? З яких причин?*

*За якими критеріями/маркерами можна відрізнити запропоновані до розгляду види насильницької поведінки?*

Після обговорення продемонструйте на слайдах співвіднесення запропонованих визначень та відповідних понять. Зверніть увагу на основні маркери їхньої ідентифікації, котрі містяться у цих визначеннях.

**Гендерно зумовлене насильство – це:**

– насильство, яке чиниться щодо особи через те, що вона **належить до тієї чи іншої статі;**

– насильство, яке **спрямоване проти жінки через те, що вона є жінкою**, або яке зачіпає жінок непропорційно (*Конвенція Ради Європи про запобігання насильству щодо жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами*).

**Насильство – це:**

– **умисний** фізичний чи психологічний вплив однієї особи щодо іншої попри її волю, що завдає цій особі фізичну, моральну, майнову шкоду або містить загрозу заподіяння зазначеної шкоди зі злочинною метою. Такий вплив на особу відбувається через вчинення певних умисних діянь. Особа, яка вчиняє насильницькі діяння, усвідомлює їхній характер, передбачає наслідки цих діянь і бажає або свідомо допускає їхнє настання;

– **будь-яке свідоме та умисне** (заздалегідь сплановане) застосування сили одного

індивіда/групи людей проти іншого/інших (найчастіше – беззахисного/-их) з метою встановлення над ним(-и) влади та контролю.

**Жорстоке поводження з дитиною** – це **будь-які форми** фізичного, психологічного, сексуального або економічного насильства над дитиною, зокрема домашнього насильства, а також **будь-які незаконні угоди стосовно дитини**, зокрема вербування, переміщення, переховування, передача або одержання дитини, вчинені з метою експлуатації, з використанням обману, шантажу чи вразливого стану дитини.

**Конфлікт** – це особливий вид взаємодії, який ґрунтується на протилежних і несумісних цілях, інтересах, типах поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами.

**Булінг (цькування)** – це діяння учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи або такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному чи фізичному здоров'ю потерпілого.

**Домашнє насильство** – діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного чи економічного насильства, **що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами**, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) в родинних стосунках чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, в тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь.

## 1.10. Поняття «конфлікт». Типологія конфліктів

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

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

**Час:** 30 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** відео «Сучасні конфлікти», мультимедійний проектор, ноутбук, презентація, фліпчарт і маркери (для очного тренінгу)/ Zoom-дошка (для онлайн тренінгу).

### Вправа « Мозковий штурм»

*Тренер/тренерка демонструє слайд із висловом Христофа Бесемера<sup>8</sup> «Світ без конфліктів – це відірвана від реальності утопія і навіть неприємна: вона швидше схожа на кладовище, ніж на рай на землі!» та пропонує запитання для обговорення:*

*«Чи можливе існування людства, суспільства без конфліктів?»*

*Аргументуйте свою думку».*

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

**До уваги тренера/тренерки!**

<sup>8</sup>Христоф Бесемер – американський конфліктолог, автор книги «Медіація. Посередництво в конфліктах».



У режимі очного тренінгу записуйте всі відповіді учасників/учасниць на аркуші фліпчарту.


У режимі онлайн тренінгу використовуйте для організації роботи групи Zoom-дошку або інші платформи для запису асоціацій (наприклад, Jamboard, Mentimeter).

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

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


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

Тренер/тренерка після обговорення надає інформацію про поняття «конфлікт», його трактування різними дослідниками, використовуючи матеріали навчально-методичного посібника «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016.



## Поняття “конфлікт”

- **Конфлікт** — є якість взаємодії між людьми (або елементами внутрішньої структури особистості), що виражається в протиставленні сторін заради досягнення своїх інтересів і цілей (Л. Козер, американський теоретик)
- **Конфлікт** - зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії
- **Конфлікт** (з лат. conflictus – зіткнення) – особливий вид взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами.



***До уваги тренера/тренерки!***

**Важливо наголосити!**

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

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям переглянути відео «Сучасні конфлікти» та визначити, які існують типи конфліктів та за якими критеріями їх можна класифікувати (*Додаток 3 «Типологія конфліктів»*).



## Типологія конфліктів

- за способом розв'язання: насильницькі, ненасильницькі;
- за сферою впливу: соціальні, політичні, організаційні, економічні;
- за спрямованістю впливу: вертикальні, горизонтальні, змішані;
- за ступенем прояву: відкриті, приховані;
- за кількістю учасників: міжгрупові, особистісно-групові, міжособистісні, внутрішньоособистісні;
- за функціональністю: конструктивні, деструктивні;
- за тривалістю: короточасні, затяжні;
- за характером причин: об'єктивні та суб'єктивні



### 1.11. Вправа «Позитив і негатив від конфлікту»

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

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

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, аркуші фліпчарту, маркери (для очного тренінгу)/сесійні зали, Google документ або інша платформа для групової роботи (для онлайн тренінгу).

#### *До уваги тренера/тренерки!*

**Для очного тренінгу:** тренер/тренерка заздалегідь готує аркуші фліпчарту, на яких розташований текст «Позитивний та негативний вплив конфлікту на особистість/суспільство» в хаотичному порядку. Згори ліворуч та праворуч розташовані надписи «Позитивний вплив конфлікту» та «Негативний вплив конфлікту».

**Для онлайн тренінгу:** тренер/тренерка заздалегідь готує Google документ або іншу платформу для роботи в групах, на яких розміщений текст «Позитивний та негативний вплив конфлікту на особистість/суспільство» в хаотичному порядку. Під текстом розташовується таблиця з двома стовпчиками під назвами «Позитивний вплив конфлікту» та «Негативний вплив конфлікту».

**Загальна інструкція:** тренер/тренерка пропонує учасникам та учасницям обговорити в групі та перенести до кожного стовпчика таблиці відповідні твердження. Після роботи в групах напрацювання презентуються, порівнюються. Тренер/тренерка організовує колективне обговорення.

**Пропоновані запитання для колективного обговорення**

*Легко чи складно було робити вибір? Що саме заважало або допомагало?*

*Чи були твердження, які викликали найбільш суперечливі позиції в групі? Які саме?*

*Які важливі для вас висновки, думки чи усвідомлення ви отримали після цієї вправи?*

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

**Інформаційне повідомлення тренера/тренерки для підбиття підсумків вправи**

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

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

**Негативний вплив** конфлікту часто проявляється в наступному:

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

**1.12. Структура конфлікту. Стадії розвитку конфлікту. Формула конфлікту<sup>9</sup>**

<sup>9</sup> Освітня програма для педагогічних працівників і працівниць «Базові навички медіатора/медіаторки в закладах освіти. Створення та координація діяльності служби порозуміння з числа учнів та учениць для впровадження медіації за принципом «рівний – рівному/рівна – рівній», Андрєєнкова В. Л., Дацко О. В., Левченко К. Б., Лунченко Н. В. // Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний –

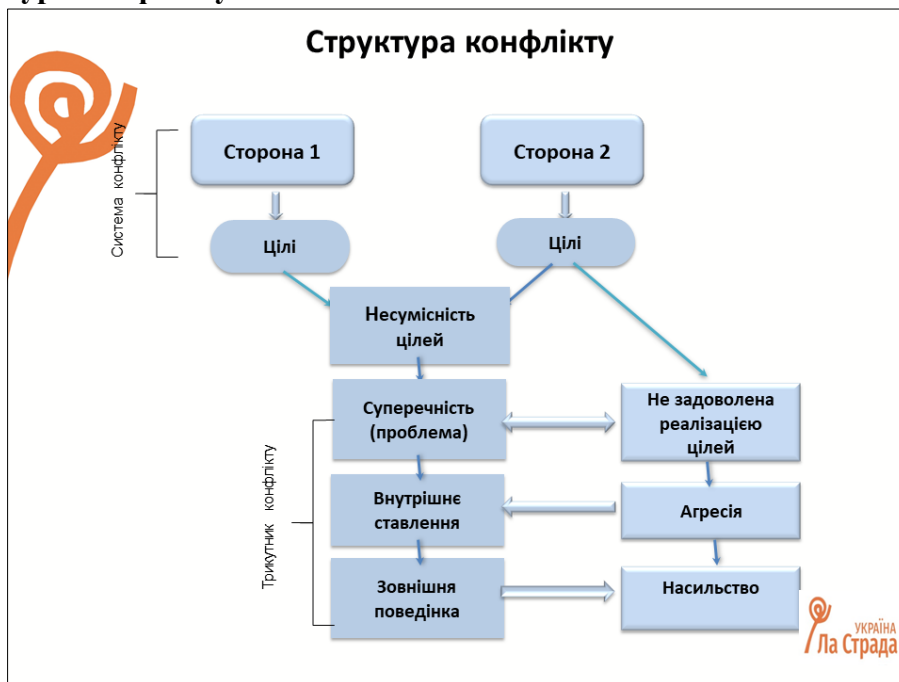
**Мета:** надати учасникам/учасницям інформацію/активізувати та розвинути наявні знання щодо структури конфлікту та важливих етапів його розвитку.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, колективне обговорення, презентація.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація.

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



### ***На допомогу тренеру/тренерці***

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

Це логічно, бо:

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

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

***Конфлікт має сторони, а сторони мають цілі. Коли цілі несумісні (суперечливі), виникають спірні питання з відповідними моделями ставлення та***

**поведінки. Вони зумовлюють результат – конфлікт.**

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



### **Інформаційне повідомлення тренера/тренерки**

Загальний склад сторін та їхніх цілей визначає систему конфлікту. Її відображення – основна частина роботи над конфліктом. Необхідно зауважити, що неправильно використовувати термін «третя сторона». У конфлікті беруть участь дві сторони, отже термін «третя» має на увазі зовнішнє розташування щодо конфлікту. Суперечність, ставлення та поведінка складають «трикутник конфлікту».

Цей трикутник повинен стати своєрідною пам'яткою про те, що конфлікт = А+В+С (в англ. оригіналі – ABC). Більшість невдач у роботі з конфліктами виникають саме через нехтування цим правилом.

### **До уваги тренера/тренерки!**

#### **Важливо наголосити!**

**Завдання полягає в тому, щоб визначити цей трикутник, заохочуючи відкритість, стриману поведінку та великий творчий потенціал.**

Запропонуйте учасникам/учасницям додатково ознайомитися з матеріалами, розміщеними на с. 41-51 навчально-методичного посібника «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016.

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

#### *Інформаційне повідомлення тренера/тренерки*

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

#### **Стадії розвитку конфлікту**

I. Передконфліктна ситуація (передумови, приховані конфлікти, непорозуміння).

II. Інцидент (привід, перша сутичка).

III. Ескалація конфлікту (загострення стосунків, протидія).

IV. Кульмінація (максимум протистояння, вибух).

V. Згасання, завершення конфлікту (втрата інтересу до протистояння, вирішення ситуації, досягнення домовленостей, порозуміння).

VI. Постконфліктна ситуація (наслідки).

#### *Формула конфлікту:*

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

### **ПЕРЕРВА (15 хв)**

#### **1.13. Причини конфліктів**

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

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, робота в 5 групах (сесійних залах), колективне обговорення, презентація.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, фліпчарт, маркери, аркуші А-4 (для очного тренінгу)/сесійні зали та Google документи для роботи в групах (для онлайн тренінгу), Додаток 4 «Джерела конфліктів», презентація.

#### *До уваги тренера/тренерки!*

##### **Важливо наголосити!**

Навіщо нам треба знати причини конфлікту? Для творчого підходу, для пошуку варіантів трансформації та вирішення конфлікту.

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

#### **Крок 2. Інформаційне повідомлення тренера/тренерки**

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

Що ж можна назвати серед причин конфліктів?

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

**Кристофер Мор виокремлює п'ять ключових причин** конфліктів та можливості

втручання *відповідно до джерел конфліктів:*

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

*Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям ознайомитися з основними причинами конфліктів (РМ «Джерела конфліктів», Додаток 4).*

### **Крок 3. Робота в малих групах. Колективне обговорення**

*Тренер/тренерка згуртовує учасників та учасниць у 5 груп/сесійних залів (відповідно до причин конфліктів у Додатку 4 «Джерела конфліктів»).*

#### **Завдання для груп:**

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

#### ***До уваги тренера/тренерки!***

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

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

### **1.14. Позиції та інтереси. Вправа «Айсберг». Практикум**

**Мета:** сформувані розуміння різниці між позиціями та інтересами в конфлікті, а також усвідомлення важливості виявлення та врахування інтересів сторін для конструктивного вирішення конфліктів.

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

**Час:** 30 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, аркуші А-4/Google документи з описом ситуацій із вправи 1.13, Додаток 5 «Позиції та інтереси», презентація. Сесійні зали та Google документи для роботи в групах (для онлайн тренінгу).

#### **Крок 1. Вправа «Айсберг»**

Тренер/тренерка малює на аркуші фліпчарту/Zoom-дошці айсберг та пропонує учасникам/учасницям уявити себе в ролі дослідників/дослідниць, на шляху яких виникла перешкода (айсберг). **Дослідники/дослідниці мають вирішити, як подолати перешкоду.**

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

#### ***До уваги тренера/тренерки!***

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

Після збору можливих варіантів подолання перешкоди організуйте колективне обговорення та наголосіть на наступному.

*Айсберг – це асоціація з конфліктом.* Слід знати історію конфлікту. «Треба спустити воду для вирішення конфлікту».

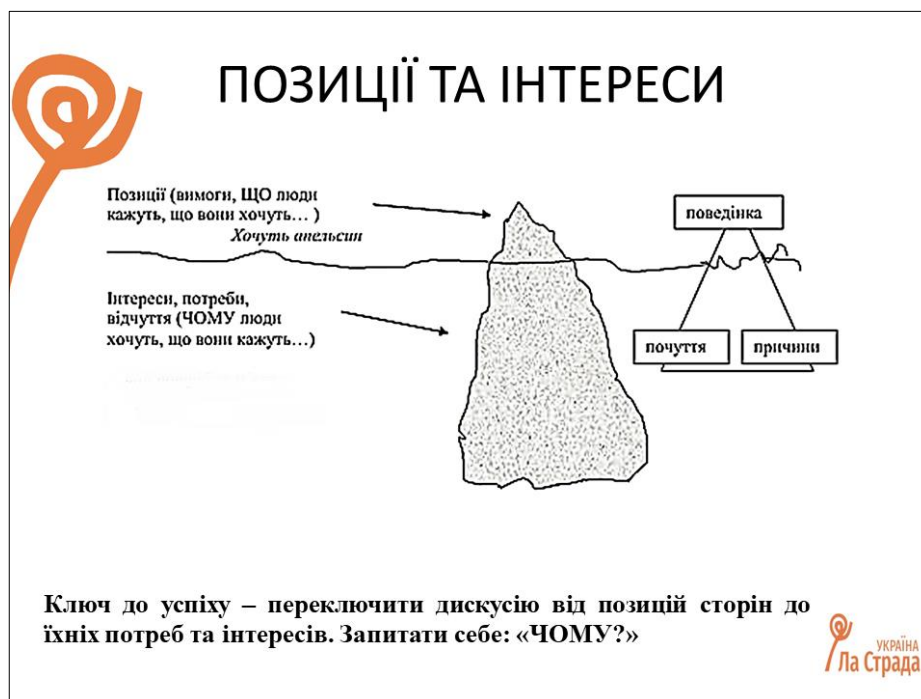
Щоб простежити, як формується конфлікт, запитайте: «Хто зацікавлений/зацікавлена у цьому?» Пам'ятайте, що необхідно обстежити все навколо до дрібниць, зазирнути в минуле та майбутнє. Нехай вас не вводять в оману арена розгортання конфлікту. Корені конфлікту можуть бути де завгодно.

**Пропоновані питання для колективного обговорення**

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

Після обговорення опрацюйте разом з учасниками/учасницями схему «Айсберг».

### Схема «Айсберг»



### ***На допомогу тренеру/тренерці!***

Визначаючи відмінність між людиною і проблемою, слід розрізнити позиції та інтереси. Позиції, тобто усталені уявлення про те, як слід вирішити проблему, часто не поєднані одна з одною, тому узгоджене рішення проблеми видається неможливим. Однак інтереси, які лежать в основі конфлікту (а, зрештою, важливі саме вони), можна задовольнити різними шляхами. Якщо інтереси відкриваються, часто стає можливим знайти рішення, яке задовольнить загальний інтерес.

### **Крок 2. Позиції та інтереси: розуміємо та виявляємо. Практикум**



Група разом із тренером/тренеркою опрацює тему «Позиції та інтереси» на прикладі з апельсином<sup>10</sup>.

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

*Інформаційне повідомлення тренера/тренерки*

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

#### ***До уваги тренера/тренерки!***

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

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць в 4 групи/сесійні зали.

*Завдання для груп:* використовуючи Додаток 5 «Позиції та інтереси», проаналізувати запропоновану конфліктну ситуацію, модель якої група розробила під час вивчення теми «Причини конфлікту» (вправа 1.13), щодо позицій та інтересів/потреб і запропонувати варіант вирішення за принципом «виграш–виграш», спираючись на принципи відновного підходу.

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

### **1.15. Підходи до вирішення конфліктів. Деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфліктів. Трикутник вирішення конфліктів**

**Мета:** ознайомити з різними підходами до вирішення конфліктів.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, колективне обговорення, презентація.

**Час:** 15 хв.

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

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

#### ***На допомогу тренеру/тренерці***

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

#### **Теорія конфлікту Ральфа Дарендорфа**

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

<sup>10</sup>Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах / Пер. с нем. Н. В. Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004, 176 с. – [Електронний ресурс]. – URL: <http://www.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediaciya.pdf>

конфлікту.

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

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

### ***Деструктивне вирішення конфлікту***

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

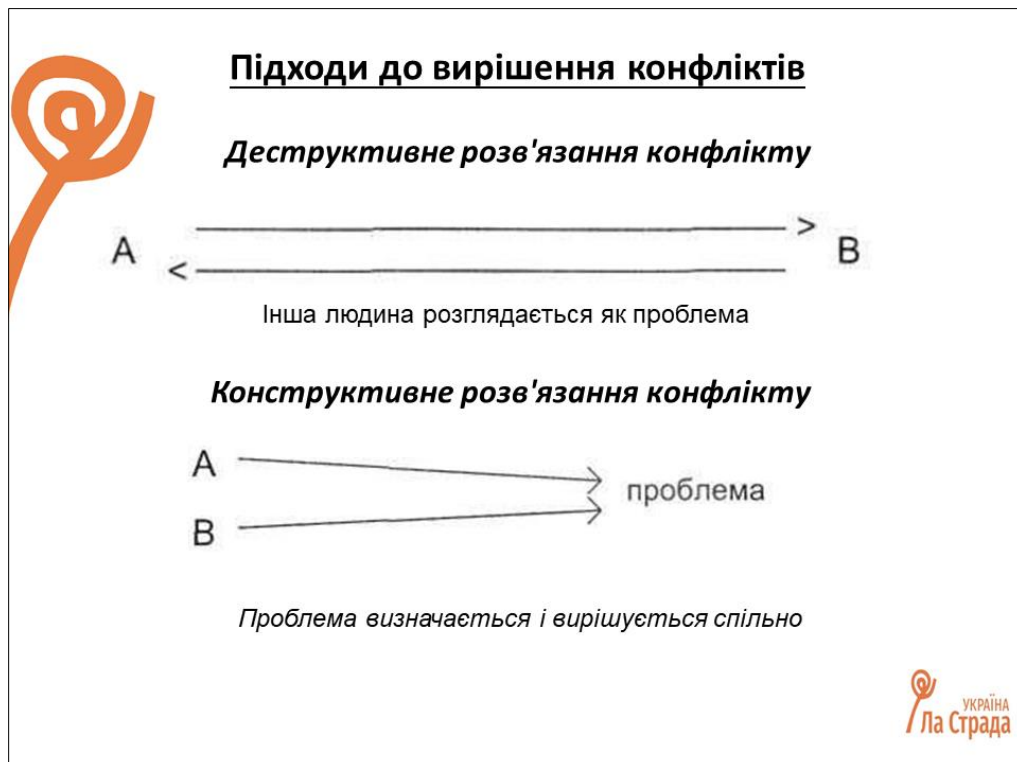
У такому варіанті часто сварка/конфлікт/ситуація заходить у глухий кут, із якого сторони конфлікту самі не можуть вийти.

### ***Конструктивне вирішення конфлікту***

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

Якщо говорити про аспекти особистісної поведінки в конфліктній ситуації, то конструктивне вирішення конфліктів залежить, як мінімум, від чотирьох чинників:

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



Далі тренер/тренерка ознайомлює учасників/учасниць із «Трикутником вирішення конфліктів».



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

**Рекомендовані запитання для обговорення**

*На підставі якого підходу та з яких причин, на вашу думку, найчастіше вирішуються конфлікти між:*

- людьми/громадянами;
- співробітниками/співробітницями;
- керівником/керівницею та підлеглими;
- учасниками/учасницями освітнього процесу в закладах освіти;
- жителями та владою міста, села, громади?

*Який підхід, на вашу думку, є найбільш прийнятним для вирішення конфліктів?*

**1.16. Підбиття підсумків першого дня тренінгу. Рефлексія**

**Мета:** узагальнити та відрефлексувати напрацювання першого дня тренінгу.

**Методи роботи:** рефлексія.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, презентація.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям підбити підсумки першого дня тренінгу та поділитися важливими для них враженнями, думками, відкриттями, усвідомленнями тощо.

## 2-й день

### Сесія 1. «Вирішення конфліктів»

### Сесія 2. «Конфлікти в громадах»

### Сесії 3-4. «Комунікативні навички фахівця-посередника/фахівчині-посередниці у вирішенні конфліктів. Відновлювальна комунікація»

(360 хв навчального часу)

#### 2.1. Привітання. Актуалізація набутих знань. Завдання 2-го дня

**Мета:** організувати роботу групи, актуалізувати отримані знання; сприяти створенню атмосфери довіри та доброзичливості для конструктивної роботи.

**Методи роботи:** рефлексія «Метафора про день вчорашній», інформаційне повідомлення.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, презентація.

Тренер/тренерка вітає учасників/учасниць, актуалізує «Угоду групи» та пропонує згадати, про що йшлося в перший день тренінгу, а також поділитися важливими додатковими усвідомленнями чи роздумами. Учасникам/учасницям пропонується висловитися у формі метафори про день вчорашній.

Потім тренер/тренерка оголошує програму роботи на другий день тренінгу.

#### 2.2. Стили вирішення конфліктів. Вправа «Девіз»

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

**Методи роботи:** індивідуальна робота з опитувальником, інформаційне повідомлення, колективне обговорення.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, презентація; РМ «Стили вирішення конфліктів» (Додаток 6), РМ «Вправа «Девіз» (Додаток 7, для очного тренінгу)/Google форма або Zoom-опитування (для онлайн тренінгу); РМ «Кейси конфліктних ситуацій» (Додаток 8).

**Індивідуальне повідомлення тренера/тренерки** про наявні стилі вирішення конфліктів.

#### *На допомогу тренеру/тренерці*

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

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

Для елементарних конфліктів завжди варто визначити п'ять можливих варіантів

їхнього завершення, які стануть відправними точками для осмислення конфліктів, вироблення стратегії та конкретних дій. Розглянемо їх:

[1] Перемога однієї сторони: одна сторона домінує, інша втрачає.

[2] Перемога іншої сторони: домінує інша сторона.

[3] Відхід: обидві сторони відмовляються від своїх цілей (на певний час).

[4] Компроміс: обидві сторони від чогось відмовляються, а щось здобувають.

[5] Трансценденція (співробітництво): ситуація визначається по-новому; обидві сторони здобувають більше, ніж втрачають.

**До уваги тренера/тренерки! Використовуйте матеріали в Додатку 6.**

### **Вправа «Девіз»**

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

#### ***Завдання для учасників/учасниць (індивідуальна робота)***

Прочитайте девізи, які характеризують кожен із стилів вирішення конфлікту. Співставте між собою (позначте зв'язок стрілками) девіз та стиль конфлікту в таблиці РМ «Вправа «Девіз» (Додатки 6,7) (для очного тренінгу)/оберіть один із варіантів відповіді в Google формі або Zoom-опитувальнику (для онлайн-тренінгу).

#### ***До уваги тренера/тренерки!***

##### ***Правильні відповіді:***

«Ніхто не виграв в конфлікті, тому я залишу його» – Ухиляння.

«Щоб ти виграв/виграла, я повинен/повинна програти» – Пристосування.

«Щоб я виграв/виграла, необхідно щоб і ти виграв/виграла» –  
Співпраця/Співробітництво.

«Щоб кожен/кожна із нас щось виграв/виграла, кожен/кожна повинен/повинна щось програти» – Компроміс.

«Щоб я виграв/виграла, тобі потрібно програти» – Конкуренція.

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

#### **Запитання для обговорення**

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

#### ***Практична вправа «Стилі вирішення конфліктів»***

Тренер/тренерка згуртовує учасників у 4 групи/сесійні зали та розподіляє між ними практичні ситуації, представлені в Додатку 8.

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

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

**До уваги тренера/тренерки!**

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

**2.3. Етапи вирішення конфліктів**

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць з етапами вирішення конфліктів.

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

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; мультфільм «Фігури та форми»; фліпчарт, маркери (для очного тренінгу).

**До уваги тренера/тренерки!**

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

**Інформаційне повідомлення тренера/тренерки**

**Етапи вирішення конфлікту**

- 1. Збір інформації**
- 2. Визнати наявність конфлікту**
- 3. Визначення позицій, інтересів і потреб**
- 4. Оцінка та вибір оптимального варіанту. Творчість**
- 5. Визнання сторонами**
- 6. Потиснення рук**

УКРАЇНА  
Ла Страда

Розгляньмо детальніше перші чотири етапи.

**1-й етап. Збір інформації**

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

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям переглянути мультфільм «Фігури та форми» та обміркувати питання «У чому полягає важлива роль посередника/посередниці у вирішенні конфлікту на першому етапі?»

Після перегляду мультфільму вислуховує та узагальнює думки учасників/учасниць. Тренер/тренерка робить висновок, що завдання посередника/посередниці – вислухати розповідь обох сторін і залишатися неупередженим(-ою). Адже, як ми бачимо, «у кожного правда своя». Кожний/кожна сприймає дану інформацію по-різному.

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

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

***До уваги тренера/тренерки!***

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



## I-й етап Збір інформації

- опис явних ознак конфлікту;
- виявлення всіх сторін конфлікту;
- виявлення рівня розвитку конфлікту;
- виявлення причин конфлікту і його природи (об'єктивна чи суб'єктивна);
- вимірювання інтенсивності протистояння;
- виявлення сфери поширення конфлікту



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

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

***До уваги тренера/тренерки!***

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

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


*Скільки людей – стільки думок!*

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

## 2-й етап. Визнання наявності конфлікту

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

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




### 2-й етап. Визнати наявність конфлікту. «Полюбити» конфлікт

"Полюбити конфлікт" означає на особистісному рівні визнати і не боятися його, зрозуміти його причини та складові, бути готовими вирішувати конструктивним шляхом, побачити позитивні можливості конфлікту.

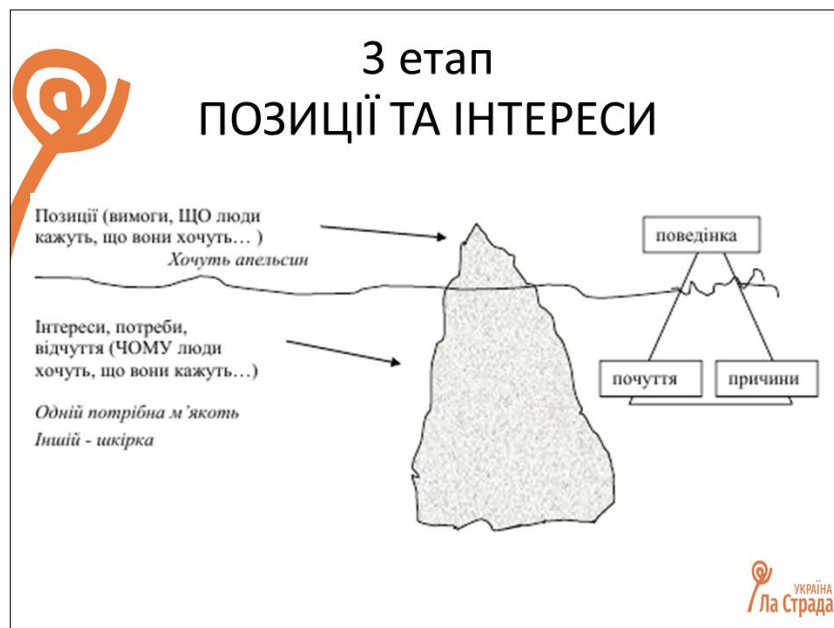
**Для визнання конфлікту всіма сторонами необхідні такі передумови:**

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



## 3-й етап. Визначення позицій, інтересів та потреб

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






***До уваги тренера/тренерки!***

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

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

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

**«Не крадіть конфлікт!»<sup>11</sup>** Дайте можливість сторонам конфлікту виявити творчий підхід і **особисто** запропонувати якомога більше варіантів його вирішення та обрати взаємоприйнятний.




**4. Оцінка та вибір оптимального варіанта. Творчість**

*На цьому етапі відбувається трансформація конфлікту і вибір оптимального варіанта вирішення конфлікту.*

*Трансформація конфлікту - це його перенесення в нову реальність. Трансформувати конфлікт означає трансцендувати цілі його сторін, визначивши для них інші цілі, знявши конфлікт з ґрунту, який сторони підготували для цього, і, нарешті, перенісши його у більш перспективне місце.*

**На 5 етапі** відбувається визнання сторонами прийнятого варіанта вирішення конфлікту.

**На 6 етапі** – потиск рук, підписання угоди.



***До уваги тренера/тренерки!***

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

**2.4. Картографія конфліктів. Колективна практика картографування конфліктної ситуації в громаді. Практикум**

**Мета:** ознайомити з підходами до розробки картографії конфліктної ситуації.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, практикум, колективне обговорення.

**Час:** 30 хв.

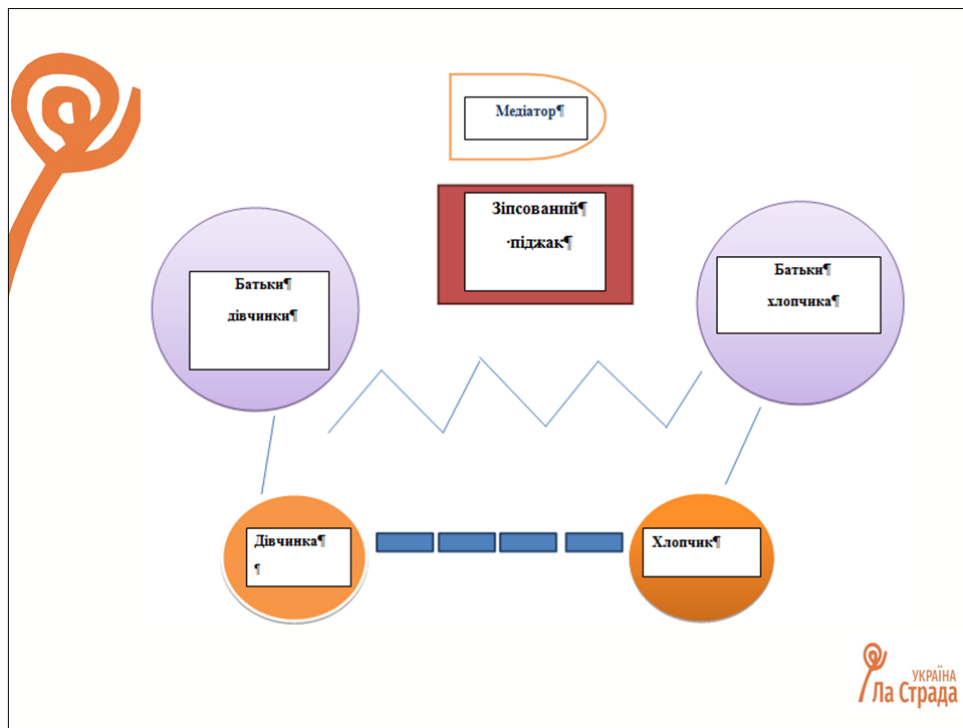
<sup>11</sup> Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikti-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni>.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; РМ «Картографія конфліктів» (Додаток 9).

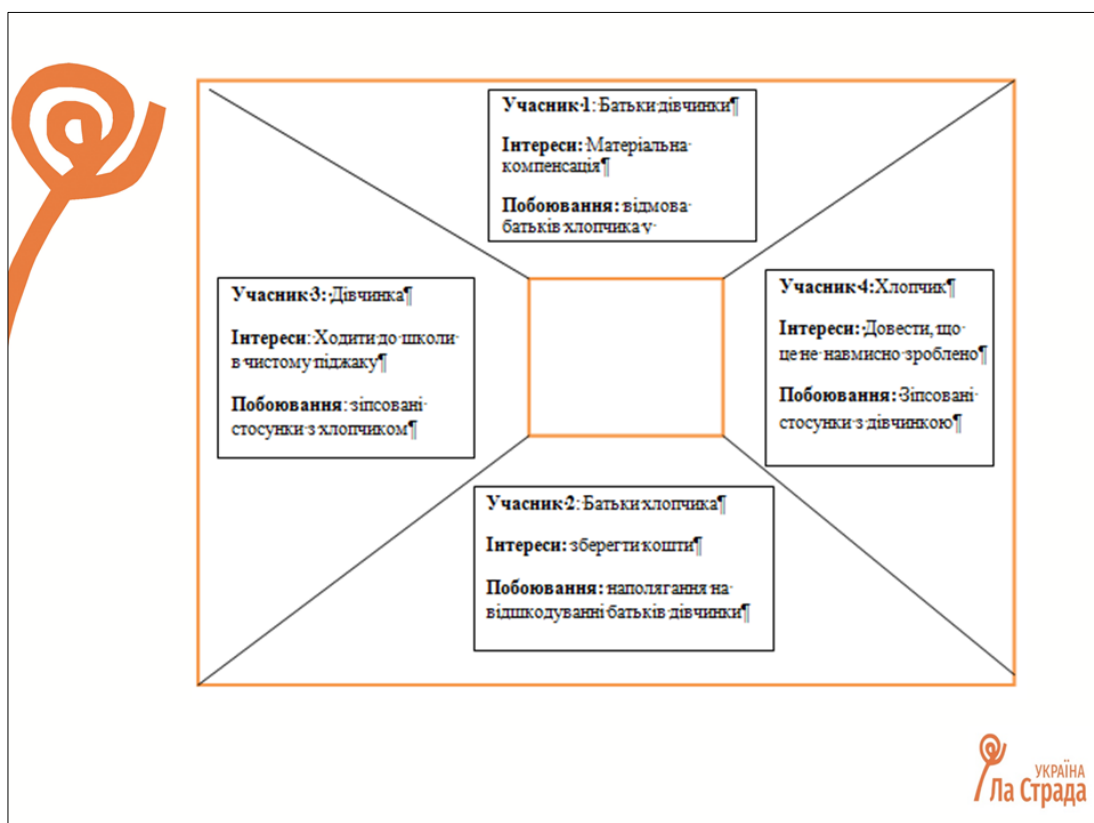
Тренер/тренерка інформує учасників і учасниць про метод картографії конфліктів та пропонує колективно опрацювати матеріал, розміщений у Додатку 9.

Після опрацювання Додатку 9 тренер/тренерка разом із групою розробляють картографію конфліктів (за двома варіантами) на прикладі ситуації «Клей» (Додаток 8, ситуація 1).

### Варіант 1



### Варіант 2



### *До уваги тренера/тренерки!*

Звернути увагу на наступне.

Брак інформації в конфліктній ситуації та неможливість визначити особливості стосунків учасників/учасниць. Невідомими залишаються позиції, інтереси та побоювання хлопчика та дівчинки, стосунки між батьками й дітьми (потенційно конфліктогенні) та історія стосунків між дітьми.

Невідомими також залишаються учасники/учасниці та свідки конфлікту, серед яких може бути багато різних осіб (класний керівник/класна керівниця, однокласники/однокласниці, технічний працівник/працівниця), що може значно ускладнювати перебіг конфлікту.

Участь посередника/посередниці може сприяти порозумінню (повертаючись до схеми «Айсберг») і допомогти виявити справжні причини конфлікту, що стане основою для успішного вирішення ситуації/успішного діалогу сторін.

## **ПЕРЕПВА (15 хв)**

### **2.5. Практикум «Вирішуємо конфлікт»**

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

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

**Час:** 50 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; роздаткові матеріали «Джерела конфліктів» (Додаток 4), «Позиції та інтереси» (Додаток 5), «Стили вирішення конфліктів» (Додаток 6), «Картографія конфліктів» (Додаток 9); фліпчартні аркуші, маркери (для очного тренінгу)/Google документи (для онлайн тренінгу).

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у 5 груп/сесійних залів.

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

Для ефективної роботи групам пропонується використовувати роздаткові матеріали з попередніх вправ, а саме: скласти картографію конфліктної ситуації, розібрати її за допомогою таблиці «Позиції та інтереси». Використовуючи роздаткові матеріали «Джерела конфліктів», «Стили вирішення конфліктів», описати можливі стратегії її вирішення, а також поміркувати про варіанти трансформації конфліктної ситуації з використанням стратегії співпраці та принципу «перемога-перемога».


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

#### **Рекомендовані запитання для обговорення**

*Легко чи складно вам було працювати над вирішенням ситуації? Що допомагало, а що ускладнювало роботу?*

*Чи відповідають запропоновані варіанти вирішення ситуації принципам відновного підходу? Чи враховані потреби та інтереси обох сторін конфлікту?*

Які варіанти рішення відповідають принципу «перемога-перемога» та стратегії співпраці? (або Якими могли би бути такі варіанти вирішення конфліктної ситуації?)




**В місцевому парку часто збираються різні верстви населення (люди похилого віку, молодь, матері з маленькими дітьми та інші...). Між людьми похилого віку та молоддю часто виникають конфлікти через те, що старші люди хочуть посидіти в тиші і поспілкуватися між собою, а молодь навпаки – хоче співати, грати на гітарах, слухати голосно музику. Люди похилого віку виганяють молодь з парку, а молоді люди, «огризаючись», відстоюють своє право на територію.**

**Інструкція.**

- Розібрати запропоновану конфліктну ситуацію, на позиції та інтереси/потреби
- Запропонувати варіанти вирішення ситуації
- Виокремити вирішення ситуації за принципом «виграш-виграш»

Сторони	Позиція	Інтерес/Потреба
Сторона А		
Сторона Б		

**Можливі рішення:**



## 2.6. Вправа «3D карта конфліктів у громаді». Особливості та наслідки конфліктів у громадах. Вплив війни на конфлікти в громадах

**Мета:** сформувані розуміння особливостей конфліктів у громадах, зумовлених впливом війни/воєнного стану, проаналізувати фактори впливу, а також можливі локальні та глобальні наслідки високого рівня конфліктності в громаді.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, робота у 8-и групах/ сесійних залах по 2-3 особи, колективне обговорення.

**Час:** 40 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, презентація; маркери, стікери, фліпчартний аркуш (ватман) / Google документ з таблицею під назвою «3D карта конфліктів у громаді».

### *До уваги тренера/тренерки!*

Для цієї вправи необхідно завчасно підготувати фліпчартний аркуш (ватман)/Google документ з таблицею під назвою «3D карта конфліктів у громаді» (див. нижче на малюнку) для роботи учасників/учасниць у групах.

### **Крок 1. Інформаційне повідомлення тренера/тренерки**

Тренер/тренерка надає учасникам і учасницям інформацію щодо особливостей карти конфліктів у громаді.

### **На допомогу тренеру/тренерці**

Рівень залучення учасників/учасниць до конфлікту можна подати у вигляді так званої «*Карти конфліктів у громаді*».

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

Наприклад:

- на рівні «*діти/молодь – діти/молодь*»: діти дошкільного віку, діти молодшого шкільного віку, діти середнього шкільного віку, підлітки, діти старшого шкільного віку; студенти/студентки, однокласники/однокурсники; діти різних вікових категорій; різної статі; місцеві; ВПО; різних соціальних категорій тощо;

- на рівні «*діти/молодь – чоловіки/жінки*»: діти та їхні батьки або особи, які їх замінюють; діти та батьки інших дітей (замість батьків або осіб, які їх замінюють, до конфлікту можуть бути залучені старші сестри, брати), діти та дорослі мешканці громади; діти місцеві та дорослі ВПО; діти ВПО та місцеві дорослі тощо;

- на різних рівнях: конфлікт, який розпочався та не вирішився на рівні «*дитина А-дитина Б*», переростає в конфлікт на рівні «*дитина А – батьки дитини Б*» і розвивається по спіралі: *батьки дитини Б* скаржаться одному із суб'єктів, визначених у таблиці (залежно від ситуації це *суб'єкт В* відповідного рівня впливу), який/яка, у свою чергу, застосовує заходи впливу на *батьків дитини А*. На цьому етапі в конфлікт залучені вже три рівні. *Суб'єкт В* вирішує конфлікт, але це рішення не влаштовує *батьків дитини А* і вони скаржаться *суб'єкту Г*, що має вищий рівень впливу на *суб'єкта В*. На цьому етапі в конфлікт залучено вже 4 рівні. *Суб'єкт Г* сам/сама намагається вирішити конфлікт, але це рішення не влаштовує обидві сторони. І на цьому етапі *межі залучення суб'єктів громади в конфлікт розширюються*, адже будь-яка зі сторін конфлікту може поскаржитися у вищі інстанції (державні установи), громадські організації тощо.

### **Крок 2. Робота в групах з «Картою конфліктів у громадах»**

Після представлення «*Карти конфліктів у громаді*» тренер/тренерка пояснює завдання для роботи в групах з таблицею.

**Інструкція.** Впродовж 10-15 хв обговоріть у групах/парах, запишіть на стікерах та розмістіть в таблиці (для очного тренінгу)/в комірках онлайн-таблиці, перейшовши за посиланням до Google документу (для онлайн тренінгу) можливі варіанти конфліктів для визначеної групи (по горизонталі) на всіх рівнях взаємодії (на перетині з вертикалями), зокрема конфлікти, зумовлені війною. Описуйте з позиції конкретних причин цих конфліктів (для цього можна використовувати РМ «*Джерела конфліктів*», Додаток 4).

**Горизонталі, які опрацьовують групи на перетині з вертикалями можливих учасників/сторін конфлікту в громаді:**

- Група 1 – Діти/молодь;
- Група 2 – Чоловіки/жінки;
- Група 3 – Установи/підприємства;
- Група 4 – Заклади освіти;
- Група 5 – Релігійні конфесії;
- Група 6 – Заклади сфери обслуговування;
- Група 7 – Місцеві органи самоврядування;
- Група 8 – Силові структури.

***До уваги тренера/тренерки!***

Перш ніж учасники/учасниці почнуть опрацьовувати таблицю, запропонуйте їм навести 1-2 приклади конфлікту/-ів, які вони можуть записати на стікерах/у комірках онлайн-таблиці. Прокоментуйте приклади.

По завершенні етапу роботи з таблицею та розміщення на ній стікерів/Google документом запропонуйте учасникам/учасницям впродовж 2-3 хвилин ознайомитися зі змістом комірок, опрацьованих іншими групами/парами. Запропонуйте **запитання для колективного обговорення**.

*Як ви почувалися в процесі виконання вправи?*

*Чи вдалося вам виконати завдання? В якому обсязі? Що допомагало, а що заважало?*

**Крок 3. Особливості конфліктів у громадах. Вплив війни на конфлікти**

Після обговорення результатів роботи з картою тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям визначити особливості конфліктів у громадах, зокрема спричинених війною.

**Рекомендовані запитання для обговорення**

*Чим можуть відрізнятися конфлікти в різних громадах? Які особливості цих конфліктів?*

*Які можуть бути причини конфліктів у громаді?*

*Що може завадити вирішенню конфліктів у громаді?*

*Які можуть бути внутрішні ресурси для вирішення конфліктів у громаді?*

*Які можуть бути зовнішні ресурси для вирішення конфліктів у громаді?*

*Чим загрожує конфліктна атмосфера мешканцям громади?*

*Чому для громади важливо попереджувати та своєчасно вирішувати конфлікти?*

**ПЕРЕПВА (30 хв)**

**2.7. Поняття «комунікація». Цінності відновного підходу. Відновлювальна комунікація**

**Мета:** ознайомити з поняттями комунікації та відновної комунікації, сформувані розуміння їхньої ролі у вирішенні конфлікту.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, інтерактивний діалог.

**Час:** 10 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація.

Тренер/тренерка ознайомлює учасників/учасниць з інформацією про основні поняття комунікації.

***Інформаційне повідомлення тренера/тренерки***

*Комунікативні навички* – це навички ефективного спілкування. Сюди зазвичай відносять легкість налагодження контакту, підтримання розмови, навички синтонного спілкування, вміння домовлятися і наполягати на своїх законних правах.

*Відновлювальна комунікація* – це вільний від маніпуляцій і тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації та

прийняття нею самою відповідальності за пошук виходу з конфлікту. Відновлювальна комунікація допомагає людині подивитися зусібч на конфліктну подію (зокрема зрозуміти стан інших його учасників/учасниць), оцінити можливі наслідки, самому зробити усвідомлений вибір подальших дій.

У відновлювальній комунікації основний акцент робиться на збереження конструктивних відносин між людьми. Відновлювальна комунікація фокусується не лише на власному мовленні, але й, більшою мірою, на підтримці процесу спілкування та розуміння мовця (за рахунок своєї позиції активного слухання, запитань, уточнень, «відображення» слів і станів іншої людини).

Завдання комунікації	Техніки комунікації
Створення та підтримка довірчого контакту.	Техніка активного слухання; техніка пасивного слухання; техніка «віддзеркалення».
Розуміння людини та допомога їй в розумінні особистої ситуації.	Формулювання запитань; техніка «перепарафразування»; техніка «резюмування».

***До уваги тренера/тренерки!***

Теоретичний матеріал до цієї теми прописано на с. 108-114 навчально-методичного посібника «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016.

Під час розкриття даної теми тренер/тренерка робить посилання на текст Посібника.

**2.8. Активне слухання: поняття та особливості застосування**

**Мета:** розвинути уміння/закріпити навички активного слухання.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, перегляд відеоматеріалів, презентація, колективне обговорення.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; відео «Люди в білому», «Цвях у голові», «Шелдон та Емі про застосунки»; РМ «Відновлювальна комунікація» (*Додаток 10*).

***До уваги тренера/тренерки!***

Залежно від особливостей комунікаційної взаємодії з групою або її долучення до процесу спілкування, які впливають на тривалість обговорення, можна скористатися в роботі лише двома відео (рекомендовано «Цвях у голові», «Шелдон та Емі про застосунки»).

Якщо часу вдосталь – використати запропоновані три відеоролика.

Тренер/тренерка запитує групу: «Як зазвичай ми сприймаємо інформацію?» та вислуховує відповіді. Відтак пропонує переглянути відео «Люди в білому» (*відео доступне за посиланням URL: [https://www.youtube.com/watch?v=IGQmdoK\\_ZfY](https://www.youtube.com/watch?v=IGQmdoK_ZfY)*).

**Завдання:** в процесі перегляду відео порахуйте, скільки разів люди в білому передають один одному м'яч.

*Тренер/тренерка вмикає стоп-кадр, коли на екрані з'являється запитання про те, хто скільки нарахував передач м'яча людьми в білому?*

*Вислухавши відповіді учасників, тренер/тренерка ставить додаткові запитання:*

*- хто помітив горилу;*

*- хто помітив зміну кольору завіси на задньому тлі?*

*Вислухавши відповіді, завершує показ відео та організовує обговорення.*

### ***До уваги тренера/тренерки!***

Після обговорення тренер/тренерка підводить групу до висновку, що наша увага є вибірковою. Зазвичай ми зосереджуємося на деталях, які цікавлять нас. Ми помічаємо лише те, на що звертаємо увагу. Навіть коли ми щось бачимо та чуємо, але в нашій «картині світу» цього немає, то ми на нього й не зважаємо.

Тренер/тренерка пропонує переглянути відео «Цвях у голові» (відео доступне за посиланням URL: <https://www.youtube.com/watch?v=GiWwKsCmyQc>).

Після перегляду організовує колективне обговорення.

***Запитання для обговорення***

*Як відбувається спілкування?*

*Як чоловік демонструє свою увагу під час слухання?*

*Який спосіб спілкування використовує дівчина?*

### ***До уваги тренера/тренерки!***

Після обговорення тренер/тренерка підводить групу до висновку, що кожен/кожна з нас сприймає інформацію по-різному, щось «додумує», доповнює, керуючись власним досвідом, відчуттями відповідно до свого сприйняття та поглядів на деякі речі.

Значні втрати та спотворення інформації завжди наявні в процесі взаємодії – це одна з типових причин виникнення конфліктів між людьми. Важливість розгляду спотворення інформації зумовлена тим, що її легше усунути, ніж інші чинники, котрі спричиняють конфлікт. Потенційною причиною конфліктів є втрати та спотворення інформації не лише в процесі спілкуванні опонентів, але й при сприйнятті людьми навколишнього світу.

Тобто ми вважаємо, ніби добре розуміємо, що саме має на увазі чи про що думає наш/наша співрозмовник/співрозмовниця, коли говорить ту чи іншу фразу. Але співрозмовник/співрозмовниця вкладає власний зміст і розуміння у сказане і він може суттєво відрізнятись від наших припущень. Правильно розуміти, що говорить/що хоче донести наш/наша співрозмовник/співрозмовниця, нам допоможе активне слухання.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям самостійно ознайомитися з інформацією про особливості активного слухання на с. 108-109 Посібника, організовує обговорення прочитаного.


Потому пропонує переглянути відео «Шелдон та Емі про застосунки» (м/с «Теорія великого вибуху», відео доступне за посиланням URL: <https://www.youtube.com/watch?v=gA9wCUw2rkw&t=32s>).


Після перегляду організовує колективне обговорення відео.

***Запитання для обговорення***

- Як відбувається спілкування?
- Як дівчина проявляє елементи активного слухання?
- Який спосіб спілкування використовує хлопець?



 <p><b>Людина, яка вміє уважно слухати,</b> <b>завжди...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• слухає і чує;</li> <li>• висловлює своє ставлення за допомогою міміки;</li> <li>• дивиться в очі співрозмовнику/-ці;</li> <li>• задає питання, щоб краще зрозуміти ситуацію.</li> </ul>	<p><b>Людина, яка вміє уважно слухати,</b> <b>ніколи...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• не перебиває;</li> <li>• не надає порад;</li> <li>• не висловлює своєї точки зору;</li> <li>• не виносить на обговорення схожі почуття та проблеми;</li> <li>• не заперечує, але й не погоджується з тим, що було сказано.</li> </ul>
--	--



## 2.9. Особливості формулювання запитань. Види запитань. Вправа «Переформулюй запитання за принципами відновного підходу»

**Мета:** розвинути уміння/закріпити навички формулювання ефективних запитань за принципами відновного підходу.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, робота в 4-х групах/сесійних залах, колективне обговорення.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, презентація; аркуші А-4/Google документи з прикладами запитань для переформулювання, РМ «Відновлювальна комунікація» (Додаток 10).

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям методом «мозкового штурму» дати відповіді на наступні запитання.

- Для чого, з якою метою ми ставимо запитання?
- Якими мають бути запитання в процесі вирішення конфлікту чи під час процедури посередництва?

Усі отримані відповіді тренер/тренерка записує на фліпчарті та узагальнює відповіді.

Потім тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям самостійно ознайомитися з інформацією на с. 110 Посібника або з РМ «Відновлювальна комунікація» (Додаток 10).


### **Інформаційне повідомлення тренера/тренерки**

Для того, щоб співрозмовник/співрозмовниця мав/мала можливість якомога повніше відповісти на запитання, треба поставити таке, яке сприятиме розлогій відповіді, тобто так зване «відкрите» запитання. У цьому випадку співрозмовник/співрозмовниця має можливість розказати про свої вподобання детальніше. Варто зазначити, що часто «закриті» запитання, особливо в процесі відновлювальної комунікації можуть мати звинувачувальний характер.

Наприклад: «Це ти розбив/розбила вікно?» Перефразоване відкрите запитання: «Поясни, будь ласка, як трапилося, що у вікні розбите скло?»


## ПРАВИЛА ДЛЯ ЗАПИТАНЬ

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»).



Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у 4 групи/сесійні зали та пропонує потренуватися щодо перефразування закритих запитань у відкриті за принципами відновного підходу. Потім групи презентують варіанти перефразованих запитань, відбувається колективне обговорення.

## ПЕРЕФОРМУЛОЙ




- Це ти його штовхнув?
- Це через тебе розпочалась сварка?
- Це ти його обізвала?
- Хто спровокував бійку?
- Хто це почав?

**РЕФЛЕКСІЯ**

**Питання для обговорення:**

1. Легко чи складно було переформулювати? Поясніть свою відповідь, будь ласка.
2. Що допомагало? Що заважало чи ускладнювало виконання завдання?
3. Які важливі особисто для вас висновки чи усвідомлення виникли після цієї вправи?

**2.10.**

### Перефразування та резюмування: поняття та особливості формулювання

**Мета:** ознайомити з поняттям і правилами перефразування та резюмування як технік відновлювальної комунікації.




**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, колективне обговорення.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; РМ «Відновлювальна комунікація» (Додаток 10).

### **Інформаційне повідомлення тренера/тренерки**

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям самостійно ознайомитися з інформацією про перефразування та резюмування в РМ «Відновлювальна комунікація» (Додаток 10). Організовує колективне обговорення про призначення та особливості цих технік як інструментів відновлювальної комунікації.

 <h2 style="text-align: center;">ПЕРЕФРАЗУВАННЯ</h2> <p><b>Уточнення інформації.</b> Завдяки цій техніці співрозмовник/-ця матиме уявлення про те, як ви його/її зрозуміли, і продовжить розмову про те, що в його/її словах здається вам найважливішим.</p> <p><b>Сутність прийому:</b> повернути співрозмовникові/ці його вислови (одну або декілька фраз), сформулювавши їх своїми словами.</p> <p><i>Почати можна так:</i> «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку...», «Інакше кажучи, Ви вважаєте...».</p> 	 <h2 style="text-align: center;">РЕЗЮМУВАННЯ</h2> <p>Відтворення слів партнера/партнерки у скороченому вигляді, стисле формулювання найголовнішого, підбиття підсумку</p> <p><b>Мета – виділення головної думки.</b></p> <p>Можливі словесні форми: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...», «Вашою головною ідеєю було...», «Як я вас зрозумів (-ла)...».</p> 
---	---

### **2.11. Ефективний зворотний зв'язок. Поняття та алгоритм**


**Мета:** ознайомити з поняттям та алгоритмом техніки «Ефективний зворотний зв'язок».

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, колективне обговорення.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; РМ «Відновлювальна комунікація» (Додаток 10).


Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям самостійно ознайомитися з інформацією РМ «Відновлювальна комунікація» (Додаток 10). Організовує колективне обговорення про особливості алгоритму техніки «Ефективний зворотний зв'язок».



## ЕФЕКТИВНИЙ ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК

**Етапи (алгоритм):**

1. **Отримати дозвіл** на надання зворотного зв'язку від того, кому ми хочемо його надати.
2. **Описати те, що ви бачили і чули** в діях від людини, якій надаєте зворотній зв'язок, такого, що на вашу думку і надалі **варто було б залишати, зберігати, утримувати, повторювати**.
3. **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. (пропонуємо щось зменшити, виходячи з власного досвіду і бачення)**.
4. **Підкреслювання того, що потрібно, на ваш погляд адресату зворотного зв'язку збільшити, зробити більш акцентованим, виразним, гучнішим**. Тобто, наголошуємо на можливості **підсилити те, що вже є**.



### ПЕРЕПВА (15 хв)

#### 2.12. Навички відновлювальної комунікації (практикум із застосуванням розглянутих технік ефективної комунікації)

**Мета:** розвинути уміння/закріпити навички застосування технік відновлювальної комунікації

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, практикум (у групах або в загальному колі), колективне обговорення.

**Час:** 30 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; РМ «Відновлювальна комунікація» (Додаток 10).

**Варіант 1. Вправа «10 фактів».** Робота в парах-трійках (для очного тренінгу)/в сесійних залах (для онлайн-тренінгу).

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям записати 10 фактів про свою професійну діяльність або про себе як фахівця/фахівчиню. Відтак згуртовує учасників/учасниць по 2-3 особи.

**Завдання:** застосовуючи всі попередньо розглянуті техніки відновлювальної комунікації, впродовж 3-х хвилин дізнатися якомога більше фактів із професійної діяльності співрозмовника/співрозмовниці або про нього/неї як фахівця/фахівчиню. Потім міняються ролями (по 3 хв для кожного/кожної учасника/учасниці в парі-трійці).

**Запитання для колективного обговорення**

*Які почуття у вас викликало завдання?*

*Що було легше: слухати чи відтворювати інформацію?*

*Коли слухали, що ви відчували? А коли переказували?*

*Чи змогли дізнатись усі 10 фактів? Що допомогло? Що завадило?*

*Що допомагало вірно зрозуміти партнера/партнерку?*

*Які важливі висновки чи особисті усвідомлення маєте після виконання вправи?*

## **Варіант 2. Вправа «Змійка».** Колективна робота.

Професійна рефлексія.

Перший/перша учасник/учасниця однією-двома фразами розповідає про важливі для нього/неї речі у своїй професійній діяльності. Наступний/наступна учасник/учасниця повертає інформацію співрозмовнику/співрозмовниці, застосовуючи попередньо розглянуті техніки відновлювальної комунікації, та дізнається думку щодо почутого. У разі незгоди уточнює та знову повертає почуту інформацію (не більше 2-х підходів до кожного з учасників/учасниць). Потім цей/ця учасник/учасниця однією-двома фразами розповідає про важливі для нього/неї речі в своїй професійній діяльності, наступний/наступна повертає почуту інформацію. Таким чином, по колу має сказати та повернути інформацію кожен/кожна учасник/учасниця.

### **Запитання для колективного обговорення**

*Які почуття у вас викликало завдання?*

*Що було легше: слухати чи відтворювати інформацію?*

*Коли слухали, що ви відчували? А коли переказували?*

*Що допомагало вірно зрозуміти партнера/партнерку?*

*Які важливі висновки чи особисті усвідомлення маєте після виконання вправи?*

## **2.13. Модальні висловлювання. Техніка «Я-твердження». Практика зміни модальності «Ти-висловлювання» на «Я-висловлювання»**

**Мета:** сформувати навички побудови «Я-висловлювань».

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

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, презентація; аркуші А-4/Google документи з прикладами «Ти-висловлювань» для переформулювання, РМ «Відновлювальна комунікація» (Додаток 10).

Тренер/тренерка ознайомлює групу з інформацією про модальні висловлювання.

### **Інформаційне повідомлення тренера/тренерки**

Важливим моментом поліпшення взаємодії є вияв власних почуттів та інтересів таким чином, щоб вони не сприймалися партнером/партнеркою як погроза на його/її адресу. Для цього рекомендується перейти від «Ви(Ти)-тверджень», «Ви(Ти)-висловлювань» до «Я-тверджень», «Я-звернень». Якщо у фразі, яку ви використали, на першому місці стоїть «Ви(Ти)», складається враження, ніби ви вважаєте, що лише ви маєте рацію, а ваші опоненти помиляються, що ви звинувачуєте їх у чомусь, вимагаєте від них пояснення чи виправдання: «Ти не так поводишся», «Ти не повинен/не повинна був/була цього робити», «Ти завжди робиш по-своєму», «Ти ніколи не...». Такого типу висловлювання спричиняють відхилення від суті проблеми та перенесення уваги на особистість того, кого вважають неправим.

Конструктивнішою формою висловлювання є «Я-твердження» (за Дж. Г. Скотт), які складніші за конструкцією, проте ефективніші для спілкування.

Наприклад:

«Ви-твердження» (звинувачують, доводять неправоту тощо): «Чому ви завжди мене перебиваєте? Ви надокучили мені вашими запитаннями!»

«Я-твердження» (виявляють почуття, інтерес, орієнтують на результат): «Я був би дуже вдячний, якби ви потерпіли, поки я закінчу, звичайно, крім тих випадків, коли ви вважаєте свої слова настільки важливими, що сказати їх необхідно одразу. Я був би вам вдячним, якби ви свої запитання поставили у більш слухний час».

Також на відміну від «Ти-повідомлення» ефективною для вирішення конфліктів та/або їхнього попередження є **формула «Я-повідомлення»**.



**Формула техніки «Я-повідомлення»**

**Коли** ... (опис конкретних дій співрозмовника, які викликають негативні емоції, **проте без оцінки дій співрозмовника, а як факт загального характеру**),

**Я почуваюся/відчуваю**... (власні почуття і переживання стосовно ситуації, **НЕЗАЛЕЖНО ВІД ПЕРСОНАЛІЙ**),

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

**ось чому я хочу/бажаю/прошу/наполягаю/буду вдячний(на)**... (бажані зміни **в діях співрозмовника**)



**Завдання 1:** переформулюйте висловлювання, змінюючи їхню модальність із «Ти-висловлювання» на «Я-повідомлення».

**Завдання 2:** сформулюйте «Я-повідомлення» (за формулою) до запропонованої ситуації.

#### **Група 1**

1. Ти не виконала моє прохання; Ти мене засмутила.
2. Після повернення з роботи ви застаєте дитину в своїй кімнаті, в якій розкидані речі та голосно грає музика.

#### **Група 2**

1. Ти не слухаєш мене; Ти не проводиш зі мною час.
2. Ваша дитина багато часу приділяє віртуальним іграм, спілкуванню в соціальних мережах.

#### **Група 3**

1. Ти завжди робиш мене винним (-ною); Ти весь свій вільний час проводиш на роботі.
2. Ваш партнер/партнерка постійно розкидає свої речі в квартирі/будинку та мало приділяє вам уваги.

#### **Група 4**

1. Ти постійно мене ігноруєш; Ти завжди кричиш на мене.
2. Дитина мало часу приділяє спілкуванню з вами, часто приходиться пізно додому.

#### **Група 5**

1. Ти повинен(-нна) поважати старших! Ти повинен(-нна) слухати батьків!
2. Вам на кухні потрібна допомога, але дитина не реагує на прохання вам допомогти.

### **Запитання для колективного обговорення**

*Легко чи складно вам було оперувати «Я-висловлюваннями» та «Я-повідомленнями»?*

*Що ви відчували, коли до вас зверталися з «Я-висловлюваннями» та/або «Я-повідомленнями»? А коли ви їх застосовували у зверненні до інших?*

*Які висловлювання та/або повідомлення переважно використовуються у повсякденному житті?*

### **2.14. Техніка «Кільце». Практика застосування техніки в бесіді зі сторонами конфлікту. Практика ефективного зворотного зв'язку**

**Мета:** сформувати уміння застосовувати техніки «Кільце» та «Ефективний зворотний зв'язок» у бесіді зі сторонами конфлікту.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, практикум за методом «Акваріум», колективне обговорення.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, презентація; РМ «Техніка «Кільце» (Додаток 11).

Тренер/тренерка надає інформацію учасникам/учасницям про техніку «Кільце» та ознайомлює з алгоритмом її застосування.

***До уваги тренера/тренерки!***

Для інформаційного повідомлення використовуйте матеріали із Додатку 11.



Тренер/тренерка організовує практикум за методом «Акваріум» для відпрацювання технік «Кільце» та «Ефективний зворотний зв'язок».




## ПРАКТИКУМ

### Бесіда про конфлікт

**Рольова гра за методом «Акваріум»**

Учасник 1 — посередник /фахівець  
 Учасник 2 — сторона конфлікту  
 (учасник/учасниця самостійно визначає образ для рольової гри (вік, стать, роль в конфлікті тощо)  
 Інші учасники - спостерігачі





## Рефлексія

### Бесіда про конфлікт

**Питання для обговорення.**


**I етап – особиста рефлексія**

1. Як ви почувалися в ролях?
2. Що було складно? Що легко?
3. Який особистісний досвід отримали?

**II етап – професійна рефлексія за алгоритмом техніки «Ефективний зворотний зв'язок»**

1. Учасники 1 і 2 між собою
2. Учасники-спостерігачі учасникам 1 і/або 2

**III етап. Поділіться враженнями, почуттями, висновками тощо за результатами застосування техніки «Ефективний зворотний зв'язок»**



### 2.15. Підбиття підсумків другого дня тренінгу. Рефлексія

**Мета:** узагальнити та відрефлексувати напрацювання другого дня тренінгу.

**Методи роботи:** рефлексія.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям підсумувати другий день тренінгу та поділитися важливими для них враженнями, думками, відкриттями, усвідомленнями тощо.

**Можливі питання для рефлексії**

*Що ви берете з собою у професійну валіжку?*

*Чим готові поділитися з колегами/колежанками?*

*Що потребує додаткового часу для осмислення?*

*Що б ви хотіли зараз побажати собі?*

**3-й день**



**Сесія 1. «Роль жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом. Застосування відновних практик у громаді»**

**Сесія 2. «Стресостійкість посередника/посередниці»**

**Сесії 3-4. «Методика та практика організації профілактично-просвітницької роботи в громаді. Планування подальшої роботи»**

*(360 хв навчального часу)*

### **3.1. Привітання. Актуалізація набутих знань. Завдання 3-го дня**

**Мета:** організувати роботу групи, актуалізувати отримані знання; сприяти створенню атмосфери довіри та доброзичливості для конструктивної роботи.

**Методи роботи:** рефлексія «Метафора про день вчорашній», інформаційне повідомлення.

**Час:** 20 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація.

Тренер/тренерка вітає учасників/учасниць, актуалізує «Угоду групи» та пропонує аудиторії згадати, про що йшлося в перший день тренінгу, а також поділитися важливими додатковими усвідомленнями чи роздумами. Учасникам/учасницям пропонується висловитися у формі метафори про день вчорашній.

Потім тренер/тренерка оголошує програму роботи на третій день тренінгу.

### **3.2. Виклики впровадження принципу рівних прав і можливостей жінок і чоловіків у громаді в період війни. Роль жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом**

**Мета:** сформувати розуміння важливості участі жінок у вирішенні конфліктів і підтримці миру, зокрема в умовах воєнного стану/війни.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, робота в 4-х групах/сесійних залах, колективне обговорення.


**Час:** 40 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; папір для роботи в групах, маркери/Google документи, сесійні зали.

#### ***Інформаційне повідомлення тренера/тренерки***

Аналіз досвіду багатьох країн, які зазнали чи зараз перебувають у стані воєнного конфлікту, підтверджує, що часто жінки більше за чоловіків страждають від наслідків цих конфліктів. Вони становлять більшість населення, яке змушене переміщуватися, щоб знайти безпечніше місце проживання для себе, своїх дітей та рідних. На прикладі України бачимо, що 2/3 внутрішньо переміщених осіб – це жінки з дітьми. На новому місці жінки стикаються з необхідністю адаптуватися до інших (часто – гірших) умов проживання. Вся робота з догляду за дітьми, влаштування їх до навчальних закладів, пошук нового місця роботи та засобів існування також лягають на плечі жінок. Крім того, додається необхідність догляду за літніми батьками чи родичами. Жінки залишаються єдиними годувальницями у своїх сім'ях.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям обміркувати та дати відповідь на запитання: «У чому, на вашу думку, полягає або що визначає важливість ролі та участі жінок у вирішенні конфліктів мирним шляхом і в процесах досягнення сталого миру?»



### В чому важливість ролі і участі жінок у вирішенні конфліктів мирним шляхом?

Результати досліджень чітко демонструють переваги участі жінок у процесах миротворення, а також вплив ситуації з гендерною рівністю в країні на мир і безпеку.



14 з 17 останніх держав у рейтингу Організації економічного співробітництва та розвитку з гендерної рівності пережили військовий конфлікт упродовж останніх 20 років.

Дослідження 40 мирних процесів у 35 країнах протягом останніх 30 років показало, що, коли жінки успішно впливали на мирний процес, майже завжди досягались домовленості, які потім виконувались.

Ймовірність дотримання мирних угод з тривалістю щонайменше 15 років вища на 35%, якщо в їх укладанні брали участь жінки.

Більше представництво жінок у парламенті знижує ризики громадянської війни. Чим вищий відсоток жінок у парламенті, тим нижча кількість порушень прав людини: політичних ув'язнень, тортур, вбивств, зникнень людей. Якщо кількість жінок у парламенті зростає на 5%, то ймовірність застосування державою насильства на міжнародній арені зменшується у 5 разів.


Коли в парламенті 35% жінок, ризик збройного конфлікту близький до нуля (дослідження 58 країн протягом 1980–2003 рр.).



### Важливо забезпечити більш активну участь жінок на всіх рівнях прийняття рішень, у механізмах запобігання, управління та вирішення конфліктів!

Вищий рівень виявлення випадків гендерно зумовленого насильства. Жінкам більше розповідають про факти гендерно зумовленого насильства, яке є наслідком збройного конфлікту. Постраждалі жінки (яких переважна більшість) скоріше це розкажуть спеціалістам-жінкам, ніж чоловікам. Дані з 40 країн засвідчують позитивне співвідношення між часткою жінок-поліцейських і готовністю жертв заявляти про сексуальне насильство.

Жінки більше виступають на захист постраждалих від насильства, у т.ч. чоловіків.




**УЧАСТЬ ЖІНОК ВАЖЛИВА  
ЧЕРЕЗ 1 ПРИЧИНУ –  
ВОНИ МАЮТЬ НА ЦЕ ПРАВО!**



Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у групи/сесійні зали для опрацювання питань.

По завершенні роботи представники/представниці груп презентують напрацювання. Колективне обговорення результатів роботи в групах.





## Робота в групах (сесійні зали)

**Завдання для груп.**  
**Опрацюйте такі питання:**

**1 група** - Виклики впровадження принципу рівних прав та можливостей жінок і чоловіків в громаді в період війни на рівні горизонтальних відносин (між різними суспільними групами).

**2 група** - Виклики впровадження принципу рівних прав та можливостей жінок і чоловіків в громаді в період війни на рівні вертикальних відносин (між людьми та владою).

**3 група** — Шляхи та можливості посилення ролі жінок та дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом (на рівні горизонтальних та вертикальних відносин).

### 3.3. Особливості застосування відновних практик у громаді. Роль громади в розвитку відновного підходу


**Мета:** проаналізувати особливості та переваги впровадження відновних практик у громаді, зокрема в умовах воєнного стану.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, індивідуальна робота у 3-х (6-и) групах/сесійних залах, колективне обговорення.

**Час:** 30 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, презентація; папір для роботи в

групах, маркери/Google документи, сесійні зали.




## Переваги відновного підходу

**Крок 1. Індивідуальна робота**  
 Визначте фактори, що доводять актуальність (переваги) впровадження відновного підходу в громаді для:

- для вас як особистості та фахівця/фахівчині
- для мешканців громади (дітей і дорослих усіх вікових категорій)
- для структурних підрозділів ТГ (на рівні прийняття рішень)

**Крок 2. Обговорення та узагальнення в групах**

**Крок 3. Колективне обговорення**



## ПЕРЕРВА (15 хв)

### 3.4. Особливості застосування стандартів посередництва у громаді в умовах війни. Рольова гра «Посередництво у вирішенні конфліктів»

**Мета:** закріпити отримані знання та сформувати уміння/розвинути навички посередництва в конфлікті.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, рольова гра-симуляція за методом «Акваріум», колективне обговорення.

**Час:** 25 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; РМ «Стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)».

Тренер/тренерка організує рольову гру-симуляцію «Посередництво у вирішенні конфліктів» (метод «Акваріум»). Для цього використовує кейс однієї із конфліктних ситуацій із вправи 1.5 або інший кейс, запропонований учасниками/учасницями групи.

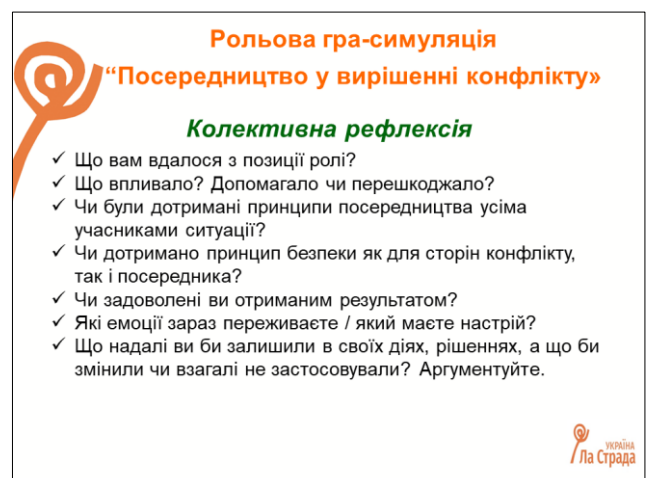
**Ролі:** посередник/посередниця, сторони/сторона конфліктної ситуації.

**Завдання:** провести зустріч зі стороною/сторонами конфліктної ситуації, застосовуючи стандарти та принципи посередництва.

**Інші учасники/учасниці:** спостерігачі.

**Завдання:** спостерігати за дотриманням процедури відповідно до стандартів та принципів посередництва, з особливою увагою до дотримання принципу безпеки.

По завершенні гри тренер/тренерка організує колективне обговорення.



### *До уваги тренера/тренерки!*

**Після обговорення ОBOB'ЯЗKOBO** проведіть вправу, спрямовану на вихід учасників/учасниць із ролей у грі, переконайтеся, що «ролі знято».

### 3.5. Формування стресостійкості посередника/посередниці. Техніки самопомоги та саморегуляції емоційного стану

**Мета:** сприяти формуванню умінь/розвитку навичок саморегуляції та своєчасного відновлення ресурсного стану в процесі або після процедури посередництва.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, практикум самодопомоги, колективне обговорення.

**Час:** 45 хв.



## Вправа «Дерево»

**Корені** – напишіть імена трьох близьких Вам осіб, які найбільше Вас підтримують та допомагають.





**Зелені листки** – три риси Вашого характеру, які допомагають Вам справитись зі стресом.

**Сухі листки** – три риси, які заважають Вам в стресових ситуаціях.

**Промінчики сонечка** – три види занять/хобі, завдяки яким Ви можете розслабитися та почуватися комфортно.



**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, презентація; папір для виконання артактивностей, РМ «Як подолати стрес» (Додаток 12).

 <h3>Швидка допомога у стані стресу</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ не приймайте жодних поспішних рішень;<ul style="list-style-type: none"><li>✓ порахуйте до 10;</li></ul></li><li>✓ займіться своїм диханням: глибокий вдих — видих протягом 8-10 хвилин з поступовим уповільненням темпу дихання.</li></ul> 	 <h3>Важливі умови для протистояння стресу:</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>- аналіз індивідуальної картини стресу</li><li>- ефективне планування часу (20/80); немає цейтноту – немає стресу</li><li>- схильність до оптимізму (критичне та позитивне мислення)</li><li>- уміння розслабитися</li><li>- розуміння своїх емоцій (емоційна компетентність)</li><li>- якісний сон і відпочинок</li><li>- ресурсне коло підтримки</li></ul> 
--	--

## ПЕРЕРВА (30 хв)

**3.6. Організація профілактичної та превентивної роботи з попередження та вирішення конфліктів мирним шляхом (стандарти, форми та методи роботи з різними цільовими групами). Практикум із розробки Плану заходів із впровадження відновного підходу**

**Мета:** сприяти формуванню умінь/розвитку навичок розробки заходів із впровадження та популяризації відновного підходу, вирішення конфліктів мирним шляхом.

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

**Час:** 60 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; папір для виконання артактивностей, РМ «Стандарт соціальної послуги профілактики».

Тренер/тренерка згуртовує учасників/учасниць у 5 груп/сесійних залів.

**Завдання**

1. Опрацювати зміст Державного стандарту соціальної послуги профілактики (затверджено наказом Міністерства соціальної політики України 10 серпня 2015 року, № 912. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 29 вересня 2015 року за № 1155/27600).

2. Розробити План заходів або План просвітницької кампанії щодо впровадження відновного підходу в громаді або в закладі освіти.




**Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики**

Наказ Міністерства соціальної політики України  
10.08.2015 № 912. Зареєстровано в Міністерстві юстиції  
України 29 вересня 2015 р. за № 1155/27600

**Додатки:**

- ВИДИ соціальної профілактики** Додаток 1 (пункт 1 розділу VIII)
- ОПИС ЗАХОДІВ, що складають зміст послуги у межах первинної, вторинної та третинної соціальної профілактики** Додаток 2 (пункт 2 розділу VIII)
- ФОРМИ надання послуги соціальної профілактики** Додаток 3 (пункт 3 розділу VIII)
- ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги профілактики** Додаток 4 (пункт 1 розділу XV)



**Організація профілактичної та превентивної роботи із попередження та вирішення конфліктів мирним шляхом.**

**Практикум**

**Розробити План заходів або План просвітницької кампанії щодо впровадження відновного підходу в громаді**

**(робота в 5 групах)**



**Перед проведенням заходу необхідно визначити:**

- ✓ мету заходу та завдання;
- ✓ цільову групу;
- ✓ термін (час) та місце (територію) проведення заходу;
- ✓ зміст заходу;
- ✓ інформаційні матеріали, які будуть поширені під час заходу;
- ✓ форми привернення уваги потенційних учасників заходу та їх залучення до участі.

**Результати впровадження кампанії/ініціативи**

**кількісні** (заходи)

**якісні** (зміни в свідомості та моделі поведінки, що відбулися)

**короткострокові** (отримані безпосередньо в процесі або відразу після проведення кампанії)

**довгострокові** (наслідки від проведеної кампанії, що настали через деякий час).

**До уваги тренера/тренерки!**

Узагальнюючи напрацювання груп, слід зазначити, що посередництво як на рівні соціальної послуги, так і шляхом здійснення профілактично-просвітницької роботи в громаді чи закладі освіти сприятиме гармонізації відносин на міжособистісному, колективному, громадському та суспільному рівнях. А також створюватиме умови для спільного розуміння та формування цінностей відновлюваної культури в громаді.

**3.7. Презентація діяльності Національних гарячих ліній та Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»**

**Мета:** ознайомити з діяльністю ГО «Ла Страда-Україна» та можливостями співпраці в питаннях впровадження та поширення відновного підходу в громадах і закладах освіти.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, презентація, інтерактивний діалог.

**Час:** 30 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація.

**Основні напрями діяльності**

- протидія торгівлі людьми
- запобігання гендерно зумовленому насильству, зокрема, домашньому
- сприяння дотриманню прав жінок та гендерної рівності, протидія дискримінації
- захист прав дітей

### Консультації

22,4%	Психологічне здоров'я (самотність, страхи, бажання вчинити суїцид тощо)
17,9%	Інформація про права дітей/студентської молоді та роботу гарячої лінії
11,5%	Насильство/Жорстоке поводження з дітьми/Комерційна експлуатація дітей
10,9%	Стосунки в родині
6,9%	Правосуддя щодо дітей та соціальний захист
4,7%	Фізичне здоров'я та проблеми залежностей
4,5%	Стосунки з однолітками
4,5%	Внутрішньо переміщені діти/студентська молодь
4,4%	Діти/студентська молодь, які постраждали від війни
3,4%	Діти-безпритульні/втікачі/зниклі
2,4%	Питання, пов'язані зі школою, університетом/навчанням
2,4%	Безпека в інтернеті
1,9%	Статеве виховання та проблеми ВІЛ/СНІД
1,6%	Булінг
0,5%	Дискримінація дітей/студентської молоді
0,1%	Питання, пов'язані з COVID-19

116 123

0 800 500 335

Безкоштовно  
Анонімно  
Цілодобово  
Конфідентійно

Національна "гаряча" лінія  
з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації

#### Надаються консультації:

- Психологічні(21%)
- Правові(9%)
- Інформаційнопросвітницькі(70%)

### Статистика звернень за 2022 рік

**38 472** звернення .

З них:

77% - жінки

23%- чоловіки

51% - телефонні дзвінки

49%- повідомлення у соц.мережах

#### Електронні канали зв'язку НГЛ

Facebook - <https://www.facebook.com/lastradaukraine/>

Skype – lastrada-ukraine

E-mail – [hotline@la-strada.org.ua](mailto:hotline@la-strada.org.ua)

Telegram: @NHL116123

Instagram – @lastradaukraine



Анонімна. Безкоштовно.

**0 800 500 225**  
кожного дня  
цілодобово **116111**

національна  
гаряча лінія для  
дітей та молоді

[@CHL116111](#)   [@chhotline\\_ua](#)   [@chhotline.ukraine](#)

## Статистика за 2022 рік

**179883** консультації.

З них:

69%- дівчата

31%- хлопці

**Електронні канали зв'язку НГЛ**

Facebook - <https://www.facebook.com/lastradaukraine/>

Skype – lastrada-ukraine

E-mail – [hotline@la-strada.org.ua](mailto:hotline@la-strada.org.ua)

Telegram: @NHL116123

Instagram – @lastradaukraine

**Надаються консультації:**

- Психологічні(48%)
- Правові(18%)
- Інформаційнопросвітницькі(34%)

## Методичне забезпечення

**РОЗБУДОВА МИРУ. ПРОФІЛАКТИКА І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ З ВИКОРИСТАННЯМ МЕДІАЦІЇ: СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИЙ АСПЕКТ**

**Стороння система служб порадництва для впровадження необхідних заходів «різні-рівневузрівня-рівня» та вирішення конфліктів верховою шляхом у закладах освіти**

**ВИРІШУЮ КОНФЛІКТИ ТА БУДУЮ МИР НАВКОЛО СЕБЕ**

**КОМПЛЕКТ ОСВІТНІХ ПРОГРАМ «ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ ВИРІШЕННЯ ШКОЛОЮ. БАЗОВІ НАВЧІККИ МЕДІАЦІЇ»**

**ЗАПОБІГАННЯ ТА ПРОТИДІЯ ПРОВІВАННЯ НАСИЛСТВА: ДІЯЛЬНІСТЬ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ**

**СЕРТИФІКАТ**

про підтвердження провадження електронного курсу "Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе"

**МЕДІАЦІЯ – КРОК ДО ПРАЙМАРЕННЯ**

**МЕДІАЦІЯ РОВЕСНИВ/ РОВЕСНИЦЬ**

**Електронний курс**

### ПЕРЕРВА (15 хв)

#### 3.9. Планування подальших дій після тренінгу. Вправа «Шість кроків»

**Мета:** сформуванню розуміння ризиків, потреб і власних можливостей щодо подальшого впровадження відновного підходу та здійснення посередництва у вирішенні конфліктних ситуацій.

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

**Час:** 60 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проєктор, ноутбук, презентація; таблиця «Шість кроків»; фліпчарт, стікери/сесійні зали, Padlet або Jamboard.

Тренер/тренерка пропонує учасникам скласти власний план саморозвитку та реалізації отриманих знань і вмінь, розвитку навичок щодо вирішення конфліктів мирним шляхом, здійснення посередництва та розвитку громадських ініціатив, спрямованих на посилення ролі жінок у вирішенні конфліктів та миробудуванні.

**Крок 1.** Індивідуальна робота з таблицею «Шість кроків» (10 хв).

**Крок 2.** Обговорення напрацювань у таблиці в малих групах, створення спільної таблиці (35 хв).

**Крок 3.** Презентація напрацювань у загальній групі. Колективне обговорення (25 хв).

**Плануємо діяльність**

Завдання	Заходи	Термін	Відповідальна особа

**Вправа  
«Шість кроків»**





### Робота в 5 групах

1. Поділіться досвідом (власними напрацюваннями) з питань в таблиці. Запишіть основні та важливі для вас тези.
2. Вислухайте інших. У разі потреби ви можете додати до своєї таблиці, те що вам сподобалося в досвіді інших учасників/учасниць.
3. Обговоріть в групі почуте, визначте спільне і відмінне (специфічне, притаманне тільки конкретній особі в групі).
4. Складіть узагальнений спільний план подальших дій, відобразивши в ньому усі важливі для вашої групи думки та ідеї.
5. Презентуйте напрацювання групи.
6. Поділіться своїми враженнями, емоціями, важливими для вас усвідомленнями.



### 3.10. Питання-відповіді. Самоаналіз досягнутих результатів та очікувань. Підбиття підсумків тренінгу

**Мета:** узагальнити отримані знання, проаналізувати рівень реалізації очікувань учасників/учасниць, сприяти створенню продуктивної та емоційно безпечної атмосфери для завершення тренінгу.

**Методи роботи:** інформаційне повідомлення, самоаналіз, самопрезентація, інтерактивний діалог, підсумкова рефлексія.

**Час:** 30 хв.

**Обладнання та необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, презентація; фліпчарт «Очікування», стікери/Jamboard «Ресурсна скринька», предмет-мовник.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям згадати все, що відбувалося впродовж трьох днів тренінгу, проаналізувати рівень реалізації очікувань (як саме? завдяки чому? чого бракувало?) та висловитися по колу, передаючи один одному символічний предмет-мовник. А також завершити фразу: «Цей тренінг дозволив мені...»

#### **Можливі запитання для обговорення**

- Який у вас зараз настрій?
- Які ваші враження від тренінгу?
- Чи справилися ваші очікування? Як саме і завдяки чому?
- Що для вас було найціннішим на тренінгу?
- Що б ви побажали учасникам/учасницям, тренерам/тренеркам тренінгу?

Вислухавши всіх учасників/учасниць, тренер/тренерка дякує аудиторії за плідну роботу та закриває рефлексивне коло, завершуючи запропоновану фразу.

**Проект програми тренінгу (варіант для учасників/учасниць)**

**Навчально-методичний тренінг  
для посередників/посередниць у вирішенні конфліктів**

**«Посилення спроможності громад щодо розвитку ініціатив, спрямованих на соціальну згуртованість у громаді: роль жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом. Застосування відновних практик у громаді»**

**Дати проведення:**

**Місце проведення:** (для онлайн-тренінгу вказується посилання на платформу для навчання).

**Мета тренінгу:** підвищення рівня конфліктологічної компетентності фахівців/фахівчинь, формування здатності до посередництва у вирішенні конфліктів, до підтримки миру, розвитку соціальної згуртованості на місцевому рівні/рівні громади, з особливою увагою до участі жінок у процесах ухвалення рішень та вирішення конфліктів мирним шляхом.

**Програма**

**1-й день (дата, день тижня)**

<b>ЧАС</b>	<b>ТЕМА</b>
<b>10.00-11.30</b>	<b>Сесія 1. Відновний підхід. Протидія насильству. Конфліктологічна компетентність фахівця-посередника/фахівчині-посередниці у вирішенні конфліктів</b>
10.00-10.30	<b>Вступна частина.</b> Привітання. Мета та завдання тренінгу. Правила роботи на тренінгу. Знайомство та очікування.
10.30-10.45	Поняття миру. Роль і участь жінок у вирішенні конфліктів мирним шляхом. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. «Мозковий штурм». Презентація. Колективне обговорення</i>
10.45-11.05	Відновні практики. Класифікація відновних практик. Нормативно-правове забезпечення впровадження медіації та посередництва. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Колективне обговорення.</i>
11.05-11.30	Поняття конфліктологічної компетентності. Шляхи формування та розвитку впродовж життя. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. «Мозковий штурм». Робота в групах. Презентація напрацювань груп. Колективне обговорення.</i>
<b>11.30-11.45</b>	<b>Перерва</b>
<b>11.45-13.15</b>	<b>Сесія 2. (Продовження теми Сесії 1)</b>
11.45-12.00	Вправа «Знайди рішення ситуації з позиції відновного підходу».

	<i>Індивідуальна робота/робота в малих групах. Колективне обговорення.</i>
12.00-12.25	Вправа «Переваги відновного підходу». <i>Робота в групах. Презентація напрацювань груп. Колективне обговорення.</i>
12.25-13.05	Посередництво (поняття та стандарти). Вправа «Портрет фахівця-посередника/фахівчині-посередниці у вирішенні конфліктів». <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Робота в групах. Колективне обговорення.</i>
13.05-13.15	Гендерний аспект конфліктів у громаді. Важливість посилення ролі та участі жінок у вирішенні конфліктів мирним шляхом. <i>Колективне обговорення.</i>
<b>13.15-13.45</b>	<b><i>Перерва</i></b>
<b>13.45-15.15</b>	<b>Сесія 3. Поняття конфлікту та його структура. Причини конфлікту</b>
13.45-14.15	Практична вправа «Вгадай поняття». Поняття «насильство», «гендерно зумовлене насильство», «домашнє насильство», «конфлікт». <i>Індивідуальна робота з опитувальником. Колективне обговорення результатів опитування. Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація.</i>
14.15-14.45	Поняття «конфлікт». Типологія конфліктів. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Перегляд відео. Колективне обговорення.</i>
14.45-15.05	Вправа «Позитив та негатив від конфлікту». <i>Робота в групах. Презентація напрацювань груп. Колективне обговорення.</i>
15.05-15.15	Структура конфлікту. Трикутник «Ставлення-Поведінка-Суперечність». Стадії розвитку конфлікту. Формула конфлікту. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Перегляд відео. Колективне обговорення.</i>
<b>15.15-15.30</b>	<b><i>Перерва</i></b>
<b>15.30-17.00</b>	<b>Сесія 4. (Продовження теми Сесії 3)</b>
15.30-15.50	Причини конфліктів. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Перегляд відео. Індивідуальна робота/робота в групах. Колективне обговорення.</i>
15.50-16.20	Позиції та інтереси (практикум). <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Робота в групах. Колективне обговорення.</i>
16.20-16.40	Підходи до вирішення конфліктів. Деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфлікту. Трикутник вирішення конфлікту. Стили вирішення конфліктів. Вправа «Девіз». <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Індивідуальна робота з опитувальником. Колективне обговорення.</i>
16.40-17.00	Підбиття підсумків дня. <i>Рефлексія.</i>

**2-й день (дата, день тижня)**

<b>ЧАС</b>	<b>ТЕМА</b>
<b>10.00-11.30</b>	<b>Сесія 1. Вирішення конфлікту</b>
10.00-10.15	Актуалізація набутих знань. Завдання 2-го дня. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Експрес-рефлексія.</i>
10.15-10.30	Стили вирішення конфліктів. Вправа «Девіз». <i>Робота в групах. Рефлексія за результатами роботи. Колективне обговорення.</i>
10.30-10.50	Етапи вирішення конфлікту. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Робота в групах. Колективне обговорення.</i>
10.50-11.30	Картографія конфлікту. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Колективна практика картографування кейсу.</i>
<b>11.30-11.45</b>	<b><i>Перерва</i></b>
<b>11.45-13.15</b>	<b>Сесія 2. Конфлікти в громадах</b>
11.45-12.35	Практикум «Вирішуємо конфлікт». <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Робота в групах. Презентація напрацювань груп. Колективне обговорення.</i>
12.35-13.15	Особливості та наслідки конфліктів у громадах. Вплив війни на конфлікти в громадах. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. «Мозковий штурм». Робота в групах. Колективне обговорення (обмін досвідом).</i>
<b>13.15-13.45</b>	<b><i>Перерва</i></b>
<b>13.45-15.15</b>	<b>Сесія 3. Комунікативні навички фахівця-посередника/фахівчині-посередниці у вирішенні конфліктів. Відновлювальна комунікація</b>
13.45-13.55	Поняття «комунікація». Цінності відновного підходу. Відновлювальна комунікація. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Колективне обговорення.</i>
13.55-14.15	Активне слухання: поняття та особливості застосування. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Перегляд відео. Колективне обговорення.</i>
14.15-14.35	Особливості формулювання запитань. Види запитань. Вправа «Переформулюй запитання за принципами відновного підходу». <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Індивідуальна робота. Колективне обговорення.</i>
14.35-14.55	Перефразування та резюмування: поняття та особливості формулювання. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Індивідуальна робота. Колективне обговорення.</i>
14.55-15.15	Ефективний зворотний зв'язок. Поняття та алгоритм.

	<i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Колективне обговорення.</i>
<b>15.15-15.30</b>	<b>Перерва</b>
<b>15.30-17.00</b>	<b>Сесія 4. (Продовження теми сесії 3)</b>
15.30-16.05	Навички відновлювальної комунікації (практикум). <i>Робота в парах/трійках. Колективне обговорення. Рефлексія за результатами роботи в малих групах.</i>
16.05-16.25	Модальні висловлювання. Техніка «Я-твердження». Практика зміни модальності «Ти-висловлювання» на «Я-висловлювання». <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Індивідуальна робота. Колективне обговорення.</i>
16.25-16.45	Техніка «Кільце». Практика застосування в бесіді зі сторонами конфлікту. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Робота в парах/трійках. Колективне обговорення.</i>
16.45-17.00	Підбиття підсумків двох днів тренінгу.

### 3-й день (дата, день тижня)

ЧАС	ТЕМА
<b>10.00-11.30</b>	<b>Сесія 1. Соціальна згуртованість громади. Роль жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом</b>
10.00-10.30	Актуалізація набутих знань. Завдання 3-го дня. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Експрес-рефлексія.</i>
10.30-11.00	Соціальна згуртованість і багатоманіття. Ідентичність та її різновиди. Вправа «Хто як сприймає». <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. «Мозковий штурм»/робота в групах. Колективне обговорення.</i>
11.00-11.30	Стереотип, упередження, дискримінація. Вправа «Розпізнай дискримінацію». <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Індивідуальна робота з кейсами (Зоот-опитування). Колективне обговорення.</i>
<b>11.30-11.45</b>	<b>Перерва</b>
<b>11.45-13.15</b>	<b>Сесія 2. Застосування відновних практик у громаді</b>
11.45-12.30	Виклики впровадження принципу рівних прав і можливостей жінок і чоловіків у громаді в період війни. Роль жінок і дівчат у вирішенні конфліктів мирним шляхом. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Робота в групах. Колективне обговорення.</i>
12.30-13.15	Особливості застосування відновних практик у громаді. Роль громади в розвитку згуртованості та поваги до багатоманіття. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Робота з кейсами в групах. Колективне обговорення.</i>
<b>13.15-13.45</b>	<b>Перерва</b>

<b>13.45-15.15</b>	<b>Сесія 3. Методика та практика організації профілактично-просвітницької роботи в громаді</b>
13.45-14.00	Особливості застосування стандартів посередництва в громаді в умовах війни. <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. «Мозковий штурм». Колективне обговорення.</i>
14:00-14:45	Організація профілактичної та превентивної роботи з попередження та вирішення конфліктів мирним шляхом (стандарти, форми та методи роботи з різними цільовими групами). <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Робота в групах з нормативною базою. Презентація напрацювань груп. Колективне обговорення результатів.</i>
14.45-15.15	Презентація діяльності Національних гарячих ліній та Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна». <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Перегляд відеоматеріалів.</i>
<b>15.15-15.30</b>	<b><i>Перерва</i></b>
<b>15.30-17.00</b>	<b>Сесія 4. Планування та підсумки</b>
15.30-16.15	Планування подальших дій. Вправа «Шість кроків». <i>Інформаційне повідомлення тренера/тренерки. Презентація. Індивідуальна робота/робота в групах. Колективне обговорення.</i>
16.15-17.00	Питання-відповіді. Підбиття підсумків тренінгу. Самоаналіз досягнутих результатів і очікувань. <i>Підсумкова рефлексія.</i>



### Практична вправа «Вгадайте поняття»

#### Завдання:

прочитайте визначення понять та оберіть правильний, на вашу думку, варіант поняття, котрий відповідає цьому визначенню.

Запропоновані поняття: «жорстоке поводження з дитиною»; «насильство»; «гендерно зумовлене насильство»; «домашнє насильство»; «конфлікт»; «булінг» (цькування).

№	Поняття	Визначення поняття
1		– це насильство, яке чиниться над особою тому, що вона належить до тієї чи іншої статі; – насильство, яке спрямоване проти жінки через те, що вона є жінкою, або яке зачіпає жінок непропорційно.
2		– умисний фізичний чи психологічний вплив однієї особи на іншу, попри її волю, що завдає цій особі фізичної, моральної, майнової шкоди або містить загрозу заподіяння зазначеної шкоди зі злочинною метою. Такий вплив на особу здійснюється вчиненням певних умисних діянь. Особа, яка вчиняє насильницькі діяння, усвідомлює їхній характер, передбачає наслідки цих діянь і бажає або свідомо допускає їхнє настання.
3		– це будь-які форми фізичного, психологічного, сексуального або економічного насильства над дитиною, зокрема домашнього насильства, а також будь-які незаконні угоди стосовно дитини, зокрема вербування, переміщення, переховування, передача або одержання дитини, вчинені з метою експлуатації, з використанням обману, шантажу чи вразливого стану дитини.
4		– це особливий вид взаємодії, який ґрунтується на протилежних і несумісних цілях, інтересах, типах поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами.
5		– це діяння учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи або такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному чи фізичному здоров'ю потерпілого/потерпілої.
6		– діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного чи економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами, або між

		<p>колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи в шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь.</p>
--	--	---

### Додаток 3

#### Типологія конфліктів

*Типологія конфліктів* залежить від тих критеріїв, які беруться за основу. Існує значна кількість класифікацій конфліктів, за своєю суттю більшість із них схожі між собою. Далі представлено узагальнену інформацію та наведено кілька класифікацій, сформованих на підставі провідних критеріїв:

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

За *спрямованістю* конфлікти поділяються на «горизонтальні» та «вертикальні», крім цього виділяють і «змішані». До горизонтальних відносять такі конфлікти, в яких не задіяні особи, що перебувають у підпорядкуванні один в одного. До вертикальних конфліктів відносять ті, в яких беруть участь особи, що перебувають у підпорядкуванні один у іншого. У змішаних конфліктах представлені і вертикальні, і горизонтальні складові. Конфлікти, що мають вертикальну складову, тобто вертикальні та змішані, – це приблизно 70-80% усіх конфліктів.

За *значенням* для групи та організації конфлікти поділяються на конструктивні (творчі, позитивні) та деструктивні (руйнівні, негативні). Перші додають користі справі, другі – шкодять. Від перших йти не можна, від других – потрібно.

За *характером причин* конфлікти можна поділити на об'єктивні та суб'єктивні. Перші виникають через об'єктивні причини, другі – суб'єктивні, особистісні.

*Міжгрупові конфлікти* припускають, що сторонами конфлікту є соціальні групи, що переслідують несумісні цілі та своїми практичними діями перешкоджають одна одній. Це може бути конфлікт між представниками різних соціальних категорій (наприклад, в організації: робітники та ІТП, лінійний та офісний персонал, профспілка та адміністрація тощо).

*Внутрішньогруповий конфлікт* включає, як правило, саморегуляційні механізми. Якщо групова саморегуляція не спрацьовує, а конфлікт розвивається повільно, то конфліктність у групі стає нормою відносин.

*Міжособистісний конфлікт* – це найпоширеніший конфлікт. Виникнення міжособистісних конфліктів визначається ситуацією, особистісними особливостями людей,

ставленням особистості до ситуації та психологічними особливостями міжособистісних відносин.

*Внутрішньоособистісний конфлікт* – це, як правило, конфлікт мотивації, почуттів, потреб, інтересів і поведінки окремої людини.

*Додаток 4*

### **Джерела конфліктів** (причини виникнення конфліктів)

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

**1. Інформаційний чинник** – це інформація, яка прийнятна для однієї сторони та неприйнятна для іншої. Такою інформацією може бути неповна або неточна інформація, надана однією зі сторін. До цього фактору автор відносить небажане оприлюднення, недооцінення фактів та їхнього значення при вирішенні спірних проблем, а також такі явища, як мимовільна дезінформація, чутки тощо.

**2. Структурний фактор** – це формальні та неформальні характеристики групи. Вони виражаються в специфіці законної влади та законодавства, статусу, правах чоловіків і жінок, їхнього віку, ролі традицій, системи підзвітності та передачі інформації, у різних соціальних нормах тощо.

**3. Ціннісний чинник** – це ті принципи, які проголошуються або відкидаються, яких дотримуються або якими нехтують, про які забувають або навіть які навмисно порушують. Це ті принципи, яких імовірно будуть дотримуватися всі члени групи, тому цінності вносять у соціальну групу почуття порядку та мети існування. Вони розрізняються за формою (цензура, санкції) та за змістом (загальноприйнятий порядок, правила поведінки, звичаї).

Цінності описуються як:

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

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

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

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

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

1. Предметні конфлікти;

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

<b>Джерела конфліктів</b>	<b>Стратегії</b>
<p style="text-align: center;"><b><i>Інформація</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Відсутність (несвоєчасність) інформації.</li> <li>● Неправильна інформація.</li> <li>● Різниця в інтерпретації (тлумаченні) інформації.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Домовтеся про процес збору всієї інформації.</li> <li>● Домовтеся про те, яка інформація є важливою.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b><i>Інтереси та очікування</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Несумісність, суперечність цілей та потреб.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Концентруйтеся на інтересах, а не на позиціях.</li> <li>● Досліджуйте та розвивайте можливості (варіанти вирішення).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b><i>Взаємовідносини</i></b></p> <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>● Відпрацюйте правила.</li> <li>● Проясніть сприйняття, вдоскональте комунікації.</li> <li>● Домовтеся про процеси та процедури.</li> <li>● Допоможіть зрозуміти одне одного.</li> <li>● Думайте про майбутнє, робіть висновки з минулого.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b><i>Структурні конфлікти</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Обмежені ресурси.</li> <li>● Розподіл влади, ієрархічна структура.</li> <li>● Часові обмеження.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Долайте вплив та контроль.</li> <li>● Сформууйте справедливий, взаємоприйнятний процес ухвалення рішень.</li> <li>● Чітко визначте/змініть ролі.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b><i>Цінності</i></b></p> <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 погоджуватися (визнайте відмінності).</li> <li>● Формуйте взаємну лояльність.</li> </ul>

### Завдання

1. Опрацювати інформаційний матеріал.

2. Навести з власного/професійного досвіду конфліктну ситуацію та визначити відповідні джерела конфлікту (акцент на ситуаціях, пов'язаних з учнями/ученицями та працівниками/працівницями закладів освіти, а також конфліктами, зумовленими подіями в період воєнного стану).

*Додаток 5*

**Вправа «Позиції/інтереси»**

*Інструкція*

Розібрати запропоновану конфліктну ситуацію, яка була розроблена групою під час етапу «Причини конфлікту» на позиції та інтереси/потреби.

Запропонувати варіанти вирішення ситуації.

Визначити вирішення ситуації за принципом «виграш-виграш».

Сторони	Позиція	Інтерес/Потреба
Сторона А		
Сторона Б		

Можливі рішення:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### П'ять стилів розв'язання конфлікту

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

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

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

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

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

### Вправа «Девіз». Індивідуальна робота

**Завдання:** з'єднайте назву стилю виходу з конфлікту з його девізом.

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

## Ситуації

### Ситуація 1

Хлопчик у перший день навчання вимастив клеєм новий піджачок своєї сусідки за партою. Батьки дівчинки вимагають фінансового відшкодування за зіпсований піджак, а батьки хлопчика вважають, що шкода надто дріб'язкова та не вартує грошей.

### Ситуація 2

Батько Миколи Б. має претензії до нової вчительки математики Віри Петрівни через необ'єктивне ставлення педагога до його дитини. Він звинувачує вчительку в упередженості. За словами хлопчика, Віра Петрівна прихильно оцінює дівчат і ставить їх Миколі за приклад. Така ситуація позначається на оцінках з предмету і на рівні зацікавленості учнем математикою. Батько при цьому рідко відвідує школу, більше за навчанням хлопця слідкує мати.

### Ситуація 3

До 9-го класу у листопаді прийшов учень, який з мамою переїхав із Луганської області. Від самого початку він виявляв демонстративну поведінку, конфліктував не лише з учнями в класі, але і з учителем – не виконував жодних доручень, порушував дисципліну на уроках, не робив домашніх завдань, на всі зауваження класного керівника реагував підвищеним голосом та негативними висловлюваннями.

### Ситуація 4

Між учнями 10-го та 11-го класів виникло непорозуміння. Десятикласник стояв зі своїми товаришами в коридорі, коли до нього підійшов випускник і з усієї сили вдарив лобом в обличчя. Десятикласник зазнав поранення, старший учень перелякався та завів його до медсестри. Вона надала першу медичну допомогу. А наступного дня мати потерпілого прийшла до школи з претензіями та вимогами. Було викликано батьків 11-класника.

## Картографія конфлікту

Йдеться про візуальний прийом, який відбиває стосунки між сторонами під час конфлікту.

### Мета:

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

### Коли застосовувати:

- на початку процесу разом з іншими методами аналізу;
- під час конфлікту – для визначення можливих моментів для початку втручання чи для допомоги в розробці стратегії розв'язання.

### Як користуватися:

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

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

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

Що далі?

Розгляньте реальні варіанти дій. Що конкретно ви можете зробити?

Визначте, в яких місцях комунікація послаблена чи взагалі відсутня.

З'ясуйте, стосунки між якими учасниками/учасницями необхідно налагодити. Хто це може зробити? Яким чином? Яка потрібна підготовка?



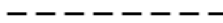


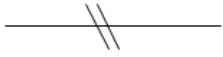


### Поради

Не забудьте зазначити, з якої точки зору ви розглядаєте конфлікт. Де на карті знаходитеся ви самі? Можливо, не всі сторони бачать вашу нейтральність. Обмежуйте інформацію.

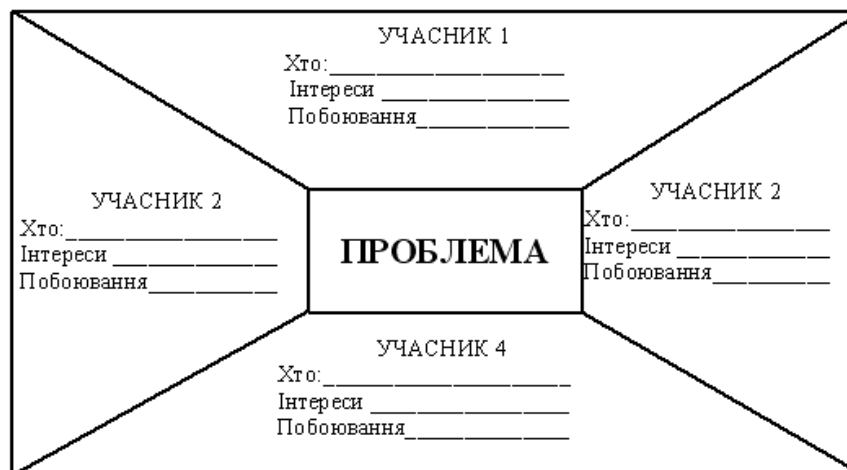
Якщо ви розглядаєте довготривалі стратегії, розгляньте відсутність зв'язків між учасниками. Конфлікти в громаді часто виникають через те, що деякі її члени обмежені в комунікації з іншими.



### Варіант 1: ключові позначки

	<p>Кола позначають учасників ситуації. Відносний їх розмір відповідає впливу в конкретній ситуації</p>
	<p>Пряма лінія позначає доволі близькі стосунки</p>
	<p>Подвійна лінія позначає союзників</p>
	<p>Пунктир – неформальні чи не міцні стосунки</p>
	<p>Домінуючий напрям впливу чи діяльності</p>
	<p>Ламана лінія вказує на розбіжності, конфлікт</p>
	<p>Подвійна лінія на головній позначає перервані стосунки</p>
	<p>Прямокутники позначають питання, тему чи предмет</p>
	<p>Таким чином позначаються зовнішні сторони, які мають вплив, але не беруть безпосередньої участі в ситуації</p>

### Варіант 2.



### Відновлювальна комунікація

**Комунікативні навички** – це навички ефективного спілкування, до яких зазвичай відносять легкість налагодження контакту, підтримання розмови, навички синтонного (співзвучного, доброзичливого, з урахуванням потреб співрозмовника) спілкування, вміння домовлятися та наполягати на своїх законних правах.

**Відновлювальна комунікація** – це вільний від маніпуляцій та тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації і прийняття нею самою відповідальності за пошук виходу з даної ситуації. Відновлювальна комунікація допомагає людині подивитися на конфліктну подію з усіх боків (зокрема зрозуміти стан інших учасників конфліктної ситуації), оцінити можливі наслідки, самому зробити усвідомлений вибір подальших дій.

У відновній комунікації основний акцент робиться на збереженні нормальних стосунків між людьми. **Відновлювальна комунікація фокусується не лише на власному мовленні, але й, більшою мірою, на підтримці мовця з боку слухача** (за допомогою технік відновлювальної комунікації).

#### Техніки відновлювальної комунікації

Завдання комунікації	Техніки комунікації
Налаштування та підтримка довірчого контакту.	Техніка активного слухання. Техніка «відлуння». Модальні висловлювання. Ненасильницьке спілкування.
Розуміння людини та допомога їй у розумінні особистої ситуації.	Формулювання запитань. Техніки рефлексивного слухання. Ефективний зворотний зв'язок.

**Активне слухання** – це процес, під час якого слухач не просто сприймає інформацію від співрозмовника, але й активно демонструє розуміння цієї інформації за допомогою вербальної та невербальної комунікації. Ключовий принцип у використанні техніки активного слухання – це чути та сприймати справжні почуття співрозмовника.

**Рефлексивне слухання** – це вид слухання, коли на перший план виходить віддзеркалення інформації. До нього відносяться постійні уточнення тієї інформації, яку хоче донести співрозмовник, шляхом уточнювальних запитань.

#### Техніки рефлексивного слухання

**Техніка «віддзеркалення» («відлуння», «ехо-техніка»)** – повторення окремих слів чи словосполучень людини, а за потреби (коли це доречно) «віддзеркалення» пози співрозмовника. Ця техніка спонукає людину продовжувати розповідь.

**Є два види техніки «відлуння»:**

- 1-й – віддзеркалення (відлуння) емоцій, почуттів, емоційного стану;
- 2-й – віддзеркалення (відлуння) змісту, сенсу сказаного.

**Правила використання техніки «відлуння»:** 1) повторювати ті слова людини, які несуть найбільше емоційне навантаження; 2) повторювати слова, які людина сама підкреслює та всіляко виділяє під час бесіди; 3) чергувати техніку «відлуння» з іншими техніками.

**Перефразування (парафраз)** – переказ іншими словами того, що сказала людина.

*Сутність прийому:* повернути співрозмовникові його вислови (одну або кілька фраз), переказавши їх своїми словами. Призначення цієї техніки – показати співрозмовнику, що ви його уважно слухаєте та розумієте. Також ця техніка сприяє розумінню співрозмовником змісту сказаного, особливо в разі декларування суперечливих позицій у розповіді.

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

***Є два види перефразування:***

1-й повертає **зміст** сказаного людиною (застосовується для спонукання людини продовжувати розповідь, для уточнення того, наскільки медіатор правильно його розуміє);

2-й **повертає** емоції та почуття людини (спонукає людину розповідати про її внутрішній стан, дає змогу показати їй, що вона має право на всі почуття, зокрема гнів, лють, злість тощо, допомагає їй краще усвідомити ці почуття, побачити їх очима медіатора).

***Перефразування зазвичай починається словами*** «Як я вас зрозумів...», «Ви сказали, що...», «Якщо я зрозумів вас правильно, то...», «На вашу думку,...», «Інакше кажучи, ви вважаєте...» тощо.

**Правила перефразування:**

1) для перефразування обираються найсуттєвіші, найважливіші моменти повідомлення;

2) при «поверненні» репліки своїми словами не варто нічого додавати від себе, інтерпретувати сказане;

3) чергувати техніку перефразування з іншими техніками.

**Резюмування** – підбиття підсумків розмови або зустрічі чи її окремих частин, яке об'єднує основні думки та почуття людини. *Сутність прийому і головна мета:* відтворення слів співрозмовника у скороченому вигляді, стисле формулювання найголовнішого, виділення основної думки.

Для цього застосовуються такі слова та вислови: «Я отримав(-ла) від вас чимало інформації, тому хочу пересвідчитися, що зрозумів(-ла) вас правильно. Якщо припустися неточностей, виправте мене, будь ласка. Отже, ви сказали, що...»; «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...», «На зустрічі ми з вами говорили про...», «Нашу зустріч завершено, і я пропоную підсумувати...», «Вашою головною ідеєю було...», «Як я вас зрозумів(-ла)...» тощо.

***Правила резюмування:***

1) говорити лаконічно та зрозуміло;

2) включати слова та вислови співрозмовника;

3) не давати оцінку сказаному людиною;

4) уникати порад, настанов.

**Техніка формулювання запитань** має на меті не вивідати щось у людини, а допомогти їй самій зрозуміти подію та виробити до неї власне ставлення. Правильно сформульоване запитання є необхідною умовою ефективних пошуків відповіді (отримання необхідної інформації).

**Види запитань:**

**1) відкриті** – вимагають розгорнутої відповіді чи пояснення. Зазвичай починаються зі слів: «Як?», «Хто?», «Для чого?», «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 відповісти на запитання: «Що ти тоді відчував/-ла?»;

2) **закриті** – припускають однозначну відповідь «так» або «ні», прояснюють певний факт. Це скорочує час розмови, але може створити враження, що людина перебуває на допиті;

3) **альтернативні** – це щось середнє між відкритими та закритими запитаннями: пропонують кілька варіантів відповідей. З одного боку, надають можливість співрозмовнику погодитися з яким-небудь із запропонованих варіантів, а з іншого – залишають питання «відкритим» («Ви відчували гнів? Образу? Прикрість? Роззубленість? Чи ще щось?»);

4) **запитання змістовного** (уточнюють те, про що розповідає людина) **та емоційного характеру** (стосуються емоцій та почуттів);

5) **ефективні запитання** (переломні, гіпотетичні, пошукові, проблемні, які допомагають людині усвідомити її проблему та сприяють її розв'язанню. *Наприклад:* «Для чого?», «З якою метою?», «Яка ваша думка?», «Що б ви хотіли в результаті цього?» тощо);

6) **неефективні, некорисні запитання** («Чому?», «Навіщо?», «За що?») – активують почуття провини, примушують захищатися, відволікають від почуттів і думок, спрямовують на шлях некорисного аналізу);

8) **запитання переформулювання та резюмування.**

**Формулюючи запитання, необхідно дотримуватися певних правил:**

1. Запитання має бути осмисленим, коректним;
2. Запитання треба формулювати коротко, зрозуміло, чітко, лаконічно. Нечітко сформульовані запитання ускладнюють їхнє розуміння і пошуки відповіді;
3. Складні запитання доцільно розділити 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»);
5. Запитання мають бути прямими та недвозначними;
6. Уточнювальні запитання або запитання переформулювання і резюмування мають містити слова, фрази, вислови співрозмовника;
7. Питома вага відкритих запитань має бути значно більшою.

### **Модальні висловлювання. Техніка-комунікат «Я-повідомлення»**

**Модальне висловлювання** – це висловлювання, до складу якого входять модальні поняття (модальності).

**Модальність** – це характеристика або оцінка висловлювання, яку дають з тієї чи іншої точки зору. Це певний спосіб ставлення людини до висловлювання, яке вона виголошує. Так, людина може стверджувати, що те, про що йдеться у висловлюванні, є необхідним, випадковим, можливим, було чи буде тощо. Важливим моментом поліпшення взаємодії є вияв почуттів та інтересів таким чином, щоб вони не сприймалися партнером як погроза на його адресу.

**«Я-висловлювання» та «Я-твердження»** – це конструктивні модальні комунікати, спрямовані на порозуміння та пошук взаємоприйнятних рішень *з урахуванням потреб обох сторін*. Вони є складнішими за конструкцією на відміну від «Ти(Ви)-висловлювань» чи «Ти(Ви)-тверджень» (які звинувачують, доводять неправоту тощо), проте ефективніші в спілкуванні (виявляють почуття, інтерес, орієнтують на результат).

### **Формула техніки «Я-повідомлення»**

**Коли...** (опис конкретних дій співрозмовника/співрозмовниці, які викликають негативні емоції, проте без оцінки дій співрозмовника/співрозмовниці, а як факт загального характеру);

*я почуваюся...* (власні почуття та переживання стосовно ситуації);  
*тому що...* (пояснення, чому дії співрозмовника/співрозмовниці викликають такі емоції без оцінки дій співрозмовника/співрозмовниці, висловлення власних інтересів);  
*ось чому я хочу/бажаю/хотіла б...* (бажані зміни в діях співрозмовника/співрозмовниці).

### Ефективний зворотний зв'язок

**Ефективний зворотний зв'язок** є однією з форм ефективного спілкування, за допомогою якого співрозмовники/співрозмовниці отримують одне від одного таким чином побудовані й сформульовані повідомлення щодо власної поведінки тощо, що відчують готовність змінювати та розвивати свої дії, а не захищатися чи сперечатися. **Зворотний зв'язок** – це не критика. Конструктивної критики не існує. Будь-яка критика деструктивна, тому вона не сприяє позитивній зміні поведінки людини, на яку ця критика спрямована. Будь-яка критика викликає бажання захищатись і не погоджуватися. На відміну від критики, якісний зворотний зв'язок сприяє змінам і особистісному зростанню того, на кого спрямований.

#### Етапи зворотного зв'язку

1. 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.

2. Наступним етапом є опис того, що ви бачили та чули в діях від людини, якій надається зворотній зв'язок, і що, на вашу думку, й надалі варто було б *залишити, зберігати, утримувати, повторювати*. Тут варто бути щедрим щодо опису того, що було зроблено.

3. Потрібно сказати про те, що, на вашу думку, варто було б *зменшити, чого робити менше, на що менше звертати увагу, про що менше говорити, де бути тихішими, повільнішими тощо*, тобто не пропонувати чогось не робити взагалі, а лише підказувати *щось зменшити* (виходячи з власного досвіду та бачення).

4. Нарешті варто підкреслити те, що, на ваш погляд, адресату зворотного зв'язку потрібно *збільшити, зробити акцентованішим, виразнішим, гучнішим*. Не пропонуємо набути те, чого немає, а наголошуємо на можливості *підсилити те, що вже є* (оволодіти тим, чого немає, важко і часто неможливо, а зробити більшим те, що вже є, – цілком реально).

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

<p><b>Ім'я адресата зворотного зв'язку, згода на отримання зворотного зв'язку</b></p>	<p><b>Що, на ваш погляд, адресату потрібно і надалі зберігати в своїх діях, висловлюваннях тощо</b></p>	<p><b>Що, на вашу думку, адресату важливо зменшити або надалі не застосовувати в своїх діях, висловлюваннях тощо</b></p>	<p><b>Що, на вашу думку, адресату варто збільшити в своїй подальшій діяльності, висловлюваннях тощо</b></p>
---	---	--	---

## Техніка «Кільце»

Доцільно застосовувати на I етапі вирішення конфлікту – «Збір інформації». Як в індивідуальних бесідах, так і з обома сторонами конфлікту.

**Важливі рекомендації**

**Твердо реагуйте на невчасні репліки.** Наполегливо вимагайте від учасників/учасниць уважно слухати одне одного.

**Не вдавайтеся до перехресного допиту.** Запитуйте обережно. Дуже легко почати «перехресний допит» учасників/учасниць, але в медіації це неприйнятно. Ваші запитання також можуть нав'язувати учасникам/учасницям ваше особисте бачення проблеми або варіанти її розв'язання.

**Ставте відкриті запитання.**

**Часто перефразуйте.** Повторіть власними словами почуте від іншої сторони; це перевірка правильності сприйняття. Не хвилюйтесь, якщо сторона виправляє ваші речення. Цей процес прояснює усім, що малося на увазі.

**Побудуйте взаємодію зі сторонами.** Продовжуйте працювати над побудовою міцного зв'язку з обома сторонами. Використовуйте озвучення емоцій («Схоже, що ви були засмучені...»). Сприймайте почуте без висловлювання власної згоди і приділяйте однакову увагу всім присутнім.

**Пом'якшуйте категоричні висловлювання.** Перефразовуючи або використовуючи інші техніки активного слухання, «редагуйте» образливе, дошкульне, емоційно забарвлене мовлення, зберігаючи при цьому зміст повідомлення.

**Усвідомлюйте невербальну комунікацію.** Контролюйте свої тілесні жести й міміку.

**Використовуйте нейтральний тембр голосу.** Ваш спокійний, низький, рівний тон підвищить упевненість сторін у вашій неупередженості. Використання звинувачувального мовлення або тону голосу, так само як і закритих запитань, може зруйнувати ваш кредит довіри.

**Допоможіть сторонам виразити емоції.** Якщо ви не зможете забезпечити сторонам можливості виразити емоції належним чином, вони лише зневіряться в перспективах примирення та затримають процес примирення.

**Узагальнюйте слова кожного учасника/кожної учасниці.** У висновку після виступів усіх учасників/учасниць узагальніть, як ви зрозуміли проблеми та спільні інтереси сторін.



### Як подолати стрес<sup>12</sup>

Стрес мобілізує ресурси організму, а також допомагає краще пристосовуватися до мінливих умов сучасного життя. Але тривале емоційне напруження серйозно впливає на здоров'я, виснажує захисні ресурси організму. Як навчитися спокійно ставитися до дратівливих речей та переживати стресові ситуації без шкоди організму?

Висока стресостійкість – запорука глибокого, повноцінного сну. А це важлива складова міцного здоров'я, молодості та профілактики цілого списку захворювань.

Поради психолога допоможуть протистояти стресу за вже наявного нервового розладу або інших наслідків напруги.

Але щоб уникнути таких розладів, варто займатися підвищенням своєї стресостійкості.

Для впевненого протистояння стресу важливі кілька факторів:

- ефективне планування часу;
- схильність до оптимізму;
- вміння розслаблятися;
- розуміння своїх емоцій.

### Самоконтроль і позитивний настрій

Не варто ставитися до стресових ситуацій несерйозно та несвідомо. Щоб зрозуміти, як підвищити стресостійкість, виконуйте наступну вправу.

Щойно відчуваєте нервово напруження, проаналізуйте свій стан і спробуйте привести його до норми: сповільнити серцебиття, налагодити нормальне дихання, спрямувати потік думок у раціональне русло. Такий тренінг зменшить стрес і навчить його протистояти.

Як можна рідше уявляйте собі негативний розвиток подій в ситуації, котра викликає у вас тривогу. Навпаки – уявляйте, що все вже закінчилося, причому з найкращим для вас результатом.

### Внутрішній стрижень

Це словосполучення, мабуть, найбільш точно описує таке поняття, як стресостійкість. Тому серед усіх вправ, які підвищують стресостійкість особистості, Symptu.net рекомендує саме візуалізацію цього внутрішнього стрижня.

Під час аутотренінгу уявляйте, що ні сильний вітер, ні дощ, ні град не можуть змусити вас зупинитися та зігнути під негодою. Ви продовжуєте йти до своєї мети, а негода поступово відступає, не завдає вам шкоди.

### Управління емоціями

Вчися контролювати гнів або роздратування. На самому початку конфліктної ситуації постарайтеся розпізнати спалах гніву та вчасно «загасити його».

Можете робити це подумки: уявіть, як ваша емоція розпалюється у вигляді багаття, а ви виливаєте у вогонь чашку води. Така вправа підвищує стресостійкість організму та особистості, допомагає протистояти емоційному напруженню.

Не забувайте вчасно «випускати пар», якщо негатив взяв над вами гору. Після такого дня краще на повну викластися на тренуванні або по дорозі зайти в зал для занять боксом.

Альтернатива – це комедія, від якої вам буде смішно або компанія з людиною, яка зможе вас розвеселити.

### Як підвищити стресостійкість

---

12 <http://vcourse.ua/ua/health/kak-povysit-stressoustoychivost.html>

Завжди пам'ятайте, що можна впоратися з будь-якими труднощами. Проговорюйте проблеми, спитайте поради у друзів або близьких, нехай вони розкажуть, як виглядає складна ситуація зі сторони.

У важких обставинах беріть контроль над подіями в свої руки, а не спостерігайте нерішуче за розвитком подій. Виховуйте відчуття особистого контролю над власним життям, беріть більше відповідальності за те, що відбувається. Займайтеся підвищенням самооцінки та самоповаги. Адекватна оцінка своїх можливостей – це основа високої стресостійкості. Якщо ви задоволені собою, то жоден стрес не здатний вплинути на ваш стан. Плануйте час. Поради психологів і тренерів з тайм-менеджменту про те, як швидко підвищити стресостійкість, збігаються: немає цейтноту – немає стресу. Зробіть так, щоб минуле не турбувало вас. Старі «незагоєні рани» значно знижують стресостійкість і роблять вас схильними до впливу не лише минулого, але і сьогодення. Боріться зі страхами, позбавляйтеся їх. Неусвідомлені фобії переростають у відчуття постійної тривоги, а це – практично перманентний стрес. Робіть висновки зі своїх помилок і невдач, аналізуйте, що саме було зроблено неправильно, і як потрібно вчинити наступного разу. Вирішуйте проблеми, коли вони виникають: переймайтеся сьогодні про те, як завтра мине ваша важлива зустріч – лише триваліший час піддавати себе стресу.

### **Раціональність**

І все-таки немає кращого способу підвищити власну стресовитривалість, ніж ефективно вирішувати свої проблеми. Розділяйте велику проблему на кілька маленьких і складайте план їхнього подолання.

Тренуючись таким чином, ви зможете швидше та ефективніше знаходити шляхи виходу зі складних ситуацій, а отже зменшите кількість стресу. Важливо навчитися осилювати проблеми, а не хвилюватися через них і нічого не робити.

### **Правильне харчування та активність**

До комплексу заходів з підвищення стресостійкості входять не лише вправи, але й здоровий спосіб життя. Протистояти стресу значною мірою допомагає вітамін D. Цей антиоксидант дозволяє нівелювати наслідки стресу, тож робить нас менш вразливими щодо наступного нервового напруження. Кращий спосіб наситити організм цим вітаміном – частіше приймати сонячні ванни.

У зимовий час варто споживати більше жирної риби – тунця, скумбрії, лосося. Фізичні вправи підвищують в організмі рівень норепінофіна – речовини, яка допомагає нам протистояти стресу. А ось рівень кортизолу – «гормону стресу» – зростає від надмірного споживання білого борошна та рафінованого цукру, тобто промислових солодошів.

Щоб підвищити стресостійкість, частіше зазирайте всередину себе, медитуйте хоча б 15 хвилин на день, вчіться правильно дихати – і стресу буде складно дістатися до вас!



## ВИКОРИСТАНІ ТА РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Анн Л. Ф. Психологический тренинг с подростками / Л. Ф. Анн. – С-Пб.: Питер, 2005. – 272 с.
2. Безпалько О. Спілкуємось та діємо: навч.-метод. посіб. / О. Безпалько, Ж. Савич. – К. : Навч. книга, 2002. – 112 с.
3. Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах/ Пер. с нем. Н. В. Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004. – 176 с. – [Електронний ресурс]. – URL: <http://www.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediaciya.pdf>.
4. Величко Оксана, Тетяна Янковська. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників апарату суду. – Київ, 2010. – 192 с.
5. Воронцова Т. В., Пономаренко В. С. та інші. Вчимося жити разом. Практикум для учнів з розвитку соціальних навичок у курсі «Основи здоров'я» (основна і старша школа): – К.: Видавництво «Алатон», 2016. – 272 с. – [Електронний ресурс]. – URL: [https://www.unicef.org/ukraine/ukr/8\\_osn\\_practic.pdf](https://www.unicef.org/ukraine/ukr/8_osn_practic.pdf)
6. Гетті ван Гурп. Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах. – 2006.
7. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. М. Гірник. – К.: Києво-Могилян. акад., 2010. – 222 с. [Електронний ресурс]. – URL: [http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednistvo\\_konfliktah](http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednistvo_konfliktah).
8. Головатий В., Горова А., Коваль Р., Синюшко М., Семчишин О., Шидловська Л. Стратегії забезпечення життєздатності відновних практик: механізм співпраці правової системи та громади заради суспільної безпеки. Посібник. – К.: Видавець Захаренко В. О., 2009. – 224 с. [Електронний ресурс]. – URL: [http://stud.com.ua/17564/psihologiya/nastilna\\_kniga\\_praktichnogo\\_psihologa\\_robota\\_psihologa\\_z\\_doroslimi](http://stud.com.ua/17564/psihologiya/nastilna_kniga_praktichnogo_psihologa_robota_psihologa_z_doroslimi)
9. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія: Навч. посіб. / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
10. Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків». – Електронний ресурс. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2866-15>
11. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів. – К.: Наук. думка, 1996. – 190 с.
12. Йоган Гальтунг. Трансформація конфлікту мирними засобами. Трансценд метод. – Діалог різноманітностей, № 12 (50), грудень 1999. – [Електронний ресурс]. – URL: <http://empedu.org.ua/content/transformaciya-konfliktu-mirnimi-zasobami>.
13. Карамушка Л. М. Управлінські конфлікти: Словник-довідник термінів з конфліктології. – Київ; Чернівці: ЧДУ, 1995. – 285–287 с.
14. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів новим шляхом. Базові навички медіації»/В. Л. Андрєєнкова, К. Б. Левченко, Н. В. Лунченко, М. М. Матвійчук. – К: ТОВ «Агентство «Україна», 2018. 144 с.
15. Кэт Кронин-Лэмп и Рон Кронин-Лэмп. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». – [Електронний ресурс]. – URL: <http://narlibrus.wordpress.com>.
16. Мацко Л. А. Основи психології та педагогіки. Психологія: лабораторний практикум/ Методичні рекомендації щодо проведення просвітницько-профілактичних занять з учнями 1-11 класів за програмою «Школа і поліція». – К., 2016.
17. Механізми взаємодії органів державної влади та неурядових організацій у протидії жорсткому поводженню з дітьми: навч.-метод. посібник/За ред.: К. Б. Левченко, І. М. Трубавіної. – К.: Юрисконсульт, 2005. – 452 с.

18. Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник]/К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016 [Електронний ресурс]. – URL: [http://www.la-strada.org.ua/ucsp\\_mod\\_library\\_showcategory\\_65.html](http://www.la-strada.org.ua/ucsp_mod_library_showcategory_65.html)
19. Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. [Електронний ресурс]. – URL: <http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikti-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni>.
20. Небезпечні квести для дітей: профілактика залучення/Методичні рекомендації. – К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2017. [Електронний ресурс]. – URL: [https://la-strada.org.ua/ucsp\\_mod\\_library\\_showcategory\\_96.html](https://la-strada.org.ua/ucsp_mod_library_showcategory_96.html)
21. Орлянський В. С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів/ В. С. Орлянський; Мін-во освіти і науки України, Запорізький нац. техн. ун-т. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 159 с. URL: <http://pidruchniki.com/12191214/psihologiya/konfliktologiya>
22. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>
23. Пихтіна Н. П. Основи педагогічної техніки [текст]: навч. посіб. – К.: «Центр учбової літератури», 2013. 316 с. [Електронний ресурс]. – URL: [http://pi.kubg.edu.ua/images/stories/Departaments/idpmo/Kaf\\_ncix/НаВ4аЛНa/14\\_pcix\\_ter.pdf](http://pi.kubg.edu.ua/images/stories/Departaments/idpmo/Kaf_ncix/НаВ4аЛНa/14_pcix_ter.pdf).
24. Пірен М. І. Основи конфліктології: Навч. посіб. – 2-е вид. – К.: Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 1997. – 270 с.
25. Попередження, виявлення і подолання випадків насильства та жорстокого поводження з дітьми: метод. посіб./Т. В. Журавель, О. О. Кочемировська, М. Е. Ясеновська. – К.: ТОВ «К.І.С.», 2010. – 242 с.
26. Праніс Кей, Стюарт Баррі, Уедж Марк. Кола примирення. Від злочину до повернення в громаду. – Пер. з англ. – К.: Видавець Захаренко В. О., 2008. – 272 с.
27. Програма «Особиста гідність. Безпека життя. Громадянська позиція». URL: <https://childfund.org.ua/publikatsii?start=10>
28. Програма «Школа і поліція». URL: <https://drive.google.com/file/d/0B3m2TqVM0APKVENwUVAzQ1B6a00/view>
29. Профілактика та протидія насильству над дітьми. Навч. посібник. – К.: ГЕРБ, 2007. – 144 с.
30. Резолюція Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека». – [Електронний ресурс]. – URL: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_669](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_669)
31. Рустем Максудов. Идея восстановительного подхода в работе с правонарушителями и конфликтами с участием несовершеннолетних. [Електронний ресурс]. – URL: <http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitel'nogo-podhoda-v-rabote.html>
32. Семиченко В. А., Заслуженюк В. С. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування. – К.: Веселка, 1998. – 214 с. – С. 146–148.
33. Система захисту дітей від жорстокого поводження/за ред.: К. Б. Левченко, І. М. Трубавіної та ін. / навч.-метод. посібник. – К.: ДСССДМ, 2005.
34. Соціально-педагогічні основи захисту прав людини, протидії торгівлі людьми та експлуатації дітей: навч.-метод. посіб. – 2-ге вид., доповн. і переробл. – ТОВ «Агентство «Україна». – К.: 2016. [Електронний ресурс]. – URL: [https://la-strada.org.ua/ucsp\\_mod\\_library\\_showcategory\\_96.html](https://la-strada.org.ua/ucsp_mod_library_showcategory_96.html)
35. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період: метод. рек./заг. ред. Панок В. Г., Левченко К. Б. – Київ: МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. – 84 с. [Електронний ресурс]. –

URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/pozashkilna/psychologichna-sluzhba/metodichka-080914.pdf>

36. Спілкуємося й діємо: Навч.-метод. посіб./ Ж. В. Савич, О. В. Безпалько. – К.: Наш час, 2006. – С.35–37. URL: <http://romny-mcss.edukit.sumy.ua/Files/downloads/Talk-and-act.pdf>
37. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: Пер. с англ. – М.: Наука, 1992. – 158 с.
38. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: Практическое пособие: Пер. с нем.: В 4-х томах. Т. 1. – М.: Генезис, 1998.— 160 с, ил.
39. Шкільна служба порозуміння: досвід упровадження медіації в Луганській області: навч.-метод. посібник / упоряд. : Л. П. Волченко, В. В. Байдик, С. В. Демчук. Харків: «Друкарня Мадрид», 2018. 104 с. [Електронний ресурс]. – URL: <https://drive.google.com/file/d/1WGR2falRtyyRiTkFUPHkkNb7c6VmonfS/view>
40. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід уповноваження. Посібник/Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю. – К.: Видавець Захаренко В. О., 2009. – 168 с.
41. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. Підручник. – К.: Центр учбової літератури. – 2011 – 664 с. – [Електронний ресурс]. – URL: [http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni\\_teoriyi\\_motivatsiyi](http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni_teoriyi_motivatsiyi).