



**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ  
В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ  
ПРИМИРНИХ ПРОЦЕДУР В ОНЛАЙН-ФОРМАТІ**

Методичний посібник

Громадська організація «Ла Страда-Україна»  
Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ)

**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ  
ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ПРИМИРНИХ ПРОЦЕДУР  
В ОНЛАЙН-ФОРМАТІ**

Методичний посібник

Київ, 2023

УДК 316.775.3:004.773.7]:[373.064.3:316.624.3]](477)(072)

A65

**Автори/авторки:**

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

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

**Упорядниці: Андреєнкова В. Л., Харківська Т. А.**

**Рекомендовано** до друку та використання Науково-методичною радою ГО «Ла Страда-Україна», протокол №5 від 05.10.2023 р.

A65 **Вирішення конфліктів в освітньому середовищі із застосуванням примирних процедур в онлайн-форматі/** Андреєнкова В. Л., Мотиліук М. О. – К.– 2023. – 44 с.

ISBN 978-617-8197-16-2

Посібник містить теоретичні, методичні та практичні матеріали для підготовки й проведення примирних процедур в онлайн-форматі та вирішення конфліктів в освітньому середовищі.

У посібнику розкрито особливості конфліктів в онлайн/кіберпросторі за участю здобувачів/здобувачок освіти та форми й методи роботи з ними із застосуванням цифрових інструментів.

Посібник рекомендований для практикуючих медіаторів/медіаторок, координаторів/координаторок служб порозуміння та широкого кола громадськості.



**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)

Вебсайт: [www.la-strada.org.ua](http://www.la-strada.org.ua),

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

**Національна гаряча лінія для дітей та молоді (дзвінки безкоштовні)**

0 800 500 225 або 116 111 (з мобільного)

Електронні канали консультування:

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

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

Messenger: [childhotline.ukraine](https://www.messenger.com/profile/childhotline.ukraine)

**Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні**

Email: [kyiv@unicef.org](mailto:kyiv@unicef.org)

Вебсайт: [www.unicef.org.ua](http://www.unicef.org.ua)

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

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

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

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

**Brot  
für die Welt**

Видання надруковано в рамках проекту «Попередження гендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми та порушення прав дитини» за підтримки донорської організації «Хліб для світу».

УДК 316.775.3:004.773.7]:[373.064.3:316.624.3]](477)(072)

ISBN 978-617-8197-16-2

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

© ГО «Ла Страда-Україна», 2023

© Андреєнкова В. Л., Мотиліук М. О. 2023

## Зміст

<b>Про посібник</b> .....	<b>4</b>
<b>Розділ 1. Онлайн-вирішення спорів (ODR – Online Dispute Resolution)</b> .....	<b>6</b>
<b>Розділ 2. Застосування примирних процедур в онлайн-форматі для вирішення конфліктів в освітньому середовищі</b> .....	<b>10</b>
2.1. Особливість конфліктів в онлайн/кіберпросторі за участю здобувачів/здобувачок освіти .....	10
2.2. Підготовка та проведення медіації в онлайн-форматі .....	12
2.3. Особливості проведення відновного Кола в онлайн-форматі .....	23
2.4. Цифрові інструменти для комунікації під час онлайн-медіації за участю здобувачів/здобувачок освіти .....	27
2.5. Організація діяльності наявної служби порозуміння закладу освіти в онлайн-форматі .....	29
<b>Розділ 3. Додатки</b> .....	<b>31</b>
3.1. Правила медіації в онлайн-форматі .....	31
3.2. Вступне слово медіатора/медіаторки при проведенні онлайн-медіації .....	31
3.3. Документація медіатора/медіаторки .....	33
3.4. Правила взаємодії сторін між собою та з медіатором/медіаторкою під час онлайн-медіації .....	36
3.5. Пам'ятка для батьків дітей – учасників/учасниць медіації в онлайн-форматі .....	37
3.6. Пам'ятка для учнів та учениць, які беруть участь в онлайн-медіації .....	38
3.7. Етичні принципи онлайн-вирішення спорів .....	40

## Про посібник

Проведення освітнього процесу в дистанційному форматі вимагає зміни підходів у профілактиці та вирішенні конфліктів саме за допомогою онлайн-інструментів.

Конфліктні ситуації є невід'ємною частиною життя кожної людини.

Однією з причин загострення конфліктів серед здобувачів/здобувачок освіти є невміння вирішувати конфлікти мирним шляхом, що зумовлює зростання випадків насильства, булінгу в освітньому середовищі.

Як вирішувати конфлікти в освітньому середовищі в онлайн-форматі? Які застосовувати примирні процедури, онлайн-інструменти? Які виклики треба враховувати? Чи може служба порозуміння однолітків проводити діяльність в онлайн-форматі? Медіатори та медіаторки Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна» шукали відповіді на ці запитання та опрацьовували їх з 2020 р. За цей час ми побачили, що йдеться про складний процес, оскільки питання вирішення конфліктів в онлайн-форматі серед учасників/учасниць освітнього процесу методологічно не прописано та не унормовано на державному рівні.

Пропонуємо вашій увазі методичний посібник «Вирішення конфліктів в освітньому середовищі із застосуванням примирних процедур в онлайн-форматі». У ньому зібрані напрацювання щодо вирішення спорів і застосування примирних процедур в онлайн-форматі, систематизовані переваги та недоліки, що можуть зустрічатися в такій роботі, особливості конфліктів, із якими діти стикаються у кіберпросторі та інше.

Запропоновані методики допоможуть ефективно спланувати діяльність медіаторів/медіаторок та стануть початком ґрунтовної роботи щодо вирішення конфліктів в освітньому середовищі із застосуванням примирних процедур в онлайн-форматі.

Цей посібник є логічним продовженням системної діяльності ГО «Ла Страда-Україна» стосовно розвитку соціально-педагогічної медіації та впровадження відновного підходу в освітній процес закладів освіти України. Ця діяльність висвітлена в наступних навчально-методичних ресурсах:

- Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект».- [Навч.-метод. посібник]/К.: ФОП Стеценко В. В. – 2016; <https://la-strada.org.ua/download/posibnyk-rozbudova-myru>;
- Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації». – К. – 2018. – 140 с.;– <https://la-strada.org.ua/download/komplekt-osvitnih-program-vyrishennya-konfliktiv-myrnym-shlyahom-bazovi-navychky-mediatsiyi>;
- Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. – К.: ФОП Нічора С. О. – 2018. – 174 с.;– <https://la-strada.org.ua/download/stvorennya-systemy-sluzhb-porozuminnya-dlya-vprovadzhennya-mediatsiyi-za-pryntsyptom-rivnyj-rivnomu-rivna-rivnij-ta-vyrishennya-konfliktiv-myrnym-shlyahom-u-zakladah-osvity>;
- Впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти – К. – 2023. – 190 с.

- Вирішую конфлікти та будую мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків. Навчально-методичний посібник./Андреєнкова В. Л., Левченко К. Б., Матвійчук М. М., Дацко О. В. – К. – 2020; <https://la-strada.org.ua/download/navchalno-metodychnyj-posibnyk-dlya-mediatoriv-ta-mediatorok-odnolitkiv-vyrishuyu-konflikty-ta-buduyu-myr-navkolo-sebe-bazovi-navychky-mediatsiyi-odnolitkiv-navchayuchys-navchaj>;
- Електронний курс «Вирішую конфлікти та будую мир навколо себе», К. – 2019; [https://course.la-strada.org.ua/story\\_html5.html](https://course.la-strada.org.ua/story_html5.html);
- Навчальний відеоролик «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Медіація однолітків»; [https://www.youtube.com/watch?v=Awy4fe\\_-FAM](https://www.youtube.com/watch?v=Awy4fe_-FAM);
- Навчальний відеокурс «Медіація однолітків. Вирішую конфлікти та будую мир навколо себе»; <https://www.youtube.com/watch?v=s8Ki1B8zBdQ>.

Приємного читання та успішної практики!

Наша команда продовжує працювати над розвитком вирішення конфліктів мирним шляхом в онлайн-форматі.

Далі буде!

## Розділ 1. Онлайн-вирішення спорів (ODR – Online Dispute Resolution)

Одним із аспектів глобалізації та поширення Інтернету стала трансформація альтернативних способів вирішення спорів. Поява «четвертої сторони» – технології онлайн-комунікації, яка може бути рівнозначним помічником посередника – людині у взаємодії зі сторонами спору на відстані, дала поштовх до появи ODR (Online Dispute Resolution) – онлайн-вирішення спорів (ОВС).<sup>1</sup>

Слід зазначити, що в світі поряд із терміном ODR використовуються й інші визначення, зокрема: «Інтернет-врегулювання спорів» (Internet Dispute Resolution (IDR)); «електронне врегулювання спорів» (Electronic Dispute Resolution (EDR)); «електронно-альтернативне врегулювання спорів» (Electronic Alternative Dispute Resolution (EADR)); «онлайн-альтернативне врегулювання спорів» (Online Alternative Dispute Resolution (OADR)).

Тож ODR – це не одна конкретна система, а широкий термін, що описує використання Інтернет-технологій для вирішення спорів між сторонами. Такі технології можуть включати відеоконференції, обмін електронними повідомленнями, онлайн-медіацію та інші інтерактивні онлайн-інструменти. Використання технологій ODR може зменшити витрати на вирішення спорів та збільшити доступність правосуддя для людей, які не мають можливості зустрітися особисто. Однак використання ODR також має певні виклики та потенційні ризики, які потребують ретельного вивчення та розробки правових і технічних рішень.

Онлайн-вирішення спорів (ОВС) – це процес вирішення конфліктів і спорів, який відбувається в Інтернеті або за допомогою технологій відеозв'язку. Цей термін виник у другій половині 1990-х рр., коли використання Інтернету та онлайн-сервісів почало стрімко зростати. ОВС зазвичай використовується як альтернатива до традиційних методів вирішення спорів, таких як судові процеси або арбітражі.

Одним із перших проєктів щодо онлайн-вирішення спорів став eBay, який у 1999 р. запустив власну систему розгляду спорів між продавцями та покупцями. У 2002 р. в США був ухвалений закон про електронну торгівлю, який розглядає питання вирішення спорів в Інтернеті.

Сьогодні онлайн-вирішення спорів активно використовується в різних сферах, включаючи електронну комерцію, фінансові, транспортні та логістичні послуги тощо. Застосування ОВС дозволяє зменшити витрати на розгляд спорів, зберегти час і зробити процес вирішення доступнішим для багатьох людей.

Особливо популярним цей інструмент став у Європейському Союзі. Так, у 2013 р. було ухвалено Директиву №2013/11/ЄС Європейського парламенту та Ради ЄС «Про альтернативне вирішення спорів за участю споживачів» та Регламент №524/2013 «Про врегулювання спорів за участю споживачів онлайн».

У 2016 р. Європейська комісія запустила онлайн-платформу для вирішення спорів між споживачами та компаніями в ЄС – Online Dispute Resolution (ODR) (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>). Підтримку, технічне обслуговування, фінансування та забезпечення безпеки платформи ODR забезпечує Єврокомісія<sup>2</sup>.

Розвиток онлайн-платформ для вирішення спорів став прикладом діджиталізації вирішення конфліктів у різних соціальних сферах. Ці платформи надають можливість розгляду спорів онлайн, без необхідності звертатися до суду. Вони забезпечують швидке та ефективне вирішення різних видів конфліктів, включаючи спори між бізнес-партнерами, спори з покупцями/клієнтами, спори роботодавців із працівниками тощо.

---

<sup>1</sup> Katsh E., Rifkin J. Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts In Cyberspace. Jossey-Bass Inc., San Francisco.

<sup>2</sup> «Альтернативне вирішення цивільно-правових спорів»: підручник/за ред. Н. Ю. Голубевої.

В освітньому середовищі діджиталізація вирішення конфліктів має надзвичайно важливе значення. Наприклад, педагоги можуть використовувати онлайн-платформи та/або «віртуальні кімнати примирення» для вирішення конфліктів між учнями/ученицями самостійно чи залучаючи до процесу медіатора/медіаторку. Така практика навчить учнів/учениць вирішувати конфлікти спільно та шукати консенсусні рішення, спираючись на технологічні можливості та інновації.

Однак діджиталізація вирішення конфліктів також має свої недоліки та виклики. Під час проведення примирних процедур в онлайн-форматі постає питання дотримання конфіденційності, кібербезпеки та захисту персональних даних. Також необхідно враховувати технологічний рівень та доступність Інтернету в різних регіонах та серед різних соціальних груп населення.

Слід зауважити, що в Україні досі нема єдиного законодавства, яке б регулювало сферу цифрового вирішення конфліктів. Це може додавати певні перешкоди для ефективного впровадження цих методів.

При цьому діджиталізація вирішення конфліктів є важливим кроком в ефективному вирішенні різних видів конфліктів. Тому необхідно долати виклики та враховувати ризики, пов'язані з цією сферою, щоб забезпечити ефективне та справедливе вирішення конфліктів для всіх сторін.

### **Різновиди примирних процедур та особливості їхнього онлайн-формату**

Онлайн-вирішення спорів (ОВС) – застосування примирних процедур у діджитал-форматі та/або середовищі. Вони мають свої особливості, на які варто звернути увагу.

У таблиці 1 запропоновано детальний аналіз примирних процедур в онлайн-форматі.

**Таблиця 1. Примирні процедури в онлайн-форматі**

Примирна процедура	Опис	Особливості онлайн-формату
<b>Фасилітація</b>	<b>Фасилітація</b> – спосіб сприяння, підтримки роботи групи в процесі досягнення мети спільної роботи, який забезпечується спеціально підготовленим фахівцем/фахівчиною. Залежно від ступеня директивності, від чіткості методології, від сфери застосування, можна виділити: бізнес-фасилітацію, TOP-фасилітацію, фасилітацію діалогу тощо <sup>3</sup> .	Проведення фасилітаційних сесій за допомогою цифрових інструментів має суттєві переваги. Це дозволяє: - під'єднати більшу кількість учасників/учасниць; - подолати територіальну віддаленість учасників/учасниць, фасилітатора/фасилітаторки; - перебувати в безпечнішому фізичному просторі під час сесій; - у режимі реального часу реагувати на зміни тощо. Також це дає змогу врегулювати конфлікт, налагодити/відновити стосунки швидше, економніше та подекуди ефективніше за офлайн-формат.

<sup>3</sup> Посібник і методичні рекомендації за загальною редакцією Д. Проценко «Управління конфліктами для потреб публічної служби».



Примирна процедура	Опис	Особливості онлайн-формату
<b>Медіація</b>	Позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора/медіаторки (медіаторів/медіаторок) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів <sup>4</sup> .	Див. у Розділі 2 цього методичного посібника.
<b>Посередництво</b>	<p>Посередництво не має єдиного визначення.</p> <p><b>Посередництво</b> (медіація) – метод вирішення конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/посередниці/медіатора/медіаторки досягти згоди для його вирішення<sup>5</sup>.</p> <p><b>Посередницька діяльність</b> – це діяльність щодо здійснення взаємодії між сторонами соціально-трудова відносин у питаннях налагодження діалогу між ними, формування та функціонування примирних органів (примирної комісії, примирної комісії за участю незалежного посередника, трудового арбітражу), вироблення узгодженого рішення, здатного задовольнити обидві сторони соціально-трудова відносин, реалізації рішень примирних органів з метою вирішення колективного трудового спору (конфлікту)<sup>6</sup>.</p> <p><b>Посередництво</b> – це допомога у вирішенні проблем клієнта, яка здійснюється третьою стороною; цей процес відбувається за сприяння різних служб і фахівців/фахівчинь<sup>7</sup>.</p> <p><b>Суть посередництва</b> – допомога третьої сторони (посередника/посередниці).</p> <p>Посередник/посередниця використовує різні методи/форми (комплексно чи окремо) втручання в конфлікт (спір), щоб допомогти сторонам знайти взаємоприйнятне рішення.</p>	<p>Переваги онлайн-формату притаманні іншим примирним процедурам, зокрема йдеться про швидкість, економність, проведення примирення в реальному часі за участю сторін із різною географічною віддаленістю тощо.</p> <p>Більша інклюзивність і доступність сторін до процесу посередництва.</p> <p>Водночас варто звернути увагу на можливий дисбаланс сил у володінні знаннями та навичками роботи з цифровими пристроями та цифровою грамотністю сторін посередництва.</p>

<sup>4</sup> Закон України «Про медіацію».

<sup>5</sup> Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації), затверджений наказом Міністерства соціальної політики України 17.08.2016 № 892.

<sup>6</sup> Положення про порядок здійснення Національною службою посередництва і примирення посередництва у запобіганні виникненню колективних трудових спорів (конфліктів) та сприянні їхньому своєчасному вирішенню, затвердженого наказом Національної служби посередництва і примирення 25.12.2009 №82.

<sup>7</sup> Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників (за заг. ред. А. Й. Капської, І. М. Пінчук, С. В. Толстоухової. – К., 2000. – 260 с.)

Примирна процедура	Опис	Особливості онлайн-формату
<b>Перемовини, що ініціюються самими сторонами</b>	Це інтерактивна комунікація між двома чи більше сторонами, що має певну мету, при цьому кожна сторона має рівні можливості контролювання ситуації й ухвалення рішень <sup>1</sup> .	Проведення перемовин у онлайн-форматі з використанням цифрових інструментів дає сторонам змогу: - знизити градус емоцій та зосередитися на змісті (електронне листування, написання повідомлень у чаті тощо); - взаємодіяти одне з одним із будь-якої точки Земної кулі; - синхронно та асинхронно працювати над розробкою рішення. Зазначені аспекти також можуть звести нанівець перемовини, оскільки без участі нейтральної третьої особи сторонам може бути важко побачити дійсний сенс у повідомленнях одне до одного; втриматися від образливої лексики та опанувати емоції. Різний рівень володіння сторонами цифровим етикетом може ескалювати конфлікт та/або затягнути в часі його вирішення.
<b>Примирення «Човникова дипломатія»</b>	Врегулювання спору між сторонами із залученням нейтральної третьої сторони (мирового посередника/ посередниці). Під час примирення сторони дуже рідко (якщо таке взагалі трапляється) сідають за один стіл у присутності мирового посередника. Ця форма примирення передбачає виключно закриті зустрічі зі сторонами <sup>8</sup> .	Наявність функції «Віртуальна кімната очікування» для відеоконференцій в онлайн-платформах надає можливість проводити примирення в ефективнішому синхронному форматі.
<b>Консиліація</b>	Метод альтернативного вирішення спору, коли обрана сторонами чи призначена уповноваженим суб'єктом нейтральна особа, що має необхідну з огляду на суть спору експертизу, сприяє вирішенню спору шляхом переконування сторін у необхідності досягти згоди, для чого також може пропонувати їм доцільне з огляду на експертизу та досвід консиліатора/ консиліаторки рішення в їхньому спорі	Наявні переваги онлайн-формату притаманні іншим примирним процедурам, зокрема йдеться про швидкість, економність, проведення примирення в реальному часі за участю сторін з різною географічною віддаленістю тощо.

<sup>8</sup> Ерік М. Рунессон, Марі-Лоранс Гі, «Медіація конфліктів і спорів у галузі корпоративного управління».

## **Розділ 2. Застосування примирних процедур в онлайн-форматі для вирішення конфліктів в освітньому середовищі**

Відновні практики – сфера знань, яка розвивається й допомагає людям відновлювати та будувати громади в світі, що стає дедалі роз’єднанішим. Відновні практики залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до ухвалення відповідного рішення на умовах поваги, розуміння, турботи та відповідальності.

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

**Таблиця 2. Класифікація відновних практик (за сферами впровадження)**

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

Для вирішення конфліктів в освітньому середовищі між учасниками/учасницями освітнього процесу вважаємо доречним застосовувати медіацію онлайн та відновні Кола онлайн.

### **2.1. Особливість конфліктів в онлайн/кіберпросторі за участю здобувачів/здобувачок освіти**

В умовах сьогодення здобувачі/здобувачки освіти вимушені більшість часу, присвяченого навчанню чи дозвіллю, проводити в онлайн-форматі. Підвищена тривожність, зумовлена нинішніми воєнними подіями в країні, докорінно впливає на емоційний стан дітей, у них виникає підвищений рівень стресу, дратівливість, агресивна поведінка тощо. Через надмірну збудженість, велику завантаженість спостерігається збільшення конфліктних ситуацій серед здобувачів/здобувачок освіти. За даними дослідження «Конфліктні ситуації в соцмережах»<sup>9</sup>, яке було проведене ГО «Ла Страда-Україна» та U-Report, 88% респондентів віком 15-19 років зазначають, що стикалися з конфліктами в соціальних мережах. 89% опитуваних зазначили, що конфлікти відбуваються переважно публічно, серед них агресія в коментарях, різкість, сарказм, висміювання, жорстокість.

<sup>9</sup> <https://ukraine.ureport.in/opinion/5234/>

Як вихід із конфліктної ситуації 70% респондентів обирають їхнє ігнорування або звертаються по допомогу до друзів, знайомих, рідше видаляють гнівні коментарі та вирішують конфлікт самостійно.

**Конфлікти у кіберпросторі** – це суперечності та протиріччя між різними сторонами, які виникають під час користування мережею Інтернет та взаємодії в цифровому середовищі. Такі конфлікти можуть спалахувати між користувачами/користувачками, які перебувають в онлайн-спільнотах, форумах, соціальних мережах, або між користувачами/користувачками та організаціями, які надають послуги в Інтернеті.

Конфлікти в онлайн та/або кіберпросторі можуть виникати з різних причин, включаючи непорозуміння, конкуренцію, розбіжності в цінностях, культурі та соціальній приналежності. Такі конфлікти мають свої особливості порівняно з традиційними офлайн-конфліктами. Ось деякі з них.

- **Надмірна агресія.** Конфлікти в Інтернеті можуть бути агресивнішими, оскільки відсутність прямого контакту та анонімність можуть спонукати екстремальніші висловлювання та поведінку. Здобувачі/здобувачки освіти можуть використовувати образливі висловлювання, які спричиняють психологічну травму іншим.
- **Швидке поширення інформації.** Інтернет дозволяє швидко поширювати інформацію. Це може призвести до того, що невеликий конфлікт між двома здобувачами/здобувачками освіти стане глобальним, оскільки велика кількість користувачів/користувачок дізнається про нього та спробують долучитися. Така ситуація здатна призвести до ескалації конфлікту, оскільки допустимо виникають різні думки, погляди та інтерпретації інформації щодо події.
- **Низький рівень емпатії.** Конфлікти в кіберпросторі можуть бути менш емпатичними, оскільки здобувачі/здобувачки освіти можуть мати хибне, ілюзорне враження, що їхні слова та дії не мають реальних наслідків. Це може призвести до більшої неповаги до інших людей і більшої насильницької поведінки.
- **Відсутність невербальної комунікації.** У кіберпросторі здобувачі/здобувачки освіти не можуть спостерігати за невербальними діями інших користувачів/користувачок (мімікою, жестами та тілесними позами). Це може призвести до неправильного сприйняття сенсів через поведінку та намагання її інтерпретувати на основі текстових повідомлень.
- **Нестача приватності.** Відкритість та незахищеність особистих даних може спричинити конфлікти, оскільки користувачі мережі Інтернет та онлайн-сервісів можуть використовувати ці дані для образ та знущань.

### **Види конфліктів у кіберпросторі**

*Конфлікти в соціальних мережах* – між користувачами/користувачками через коментарі, повідомлення чи статуси, а також конфлікти, пов'язані зі змінами політики конфіденційності чи з блокуванням облікових записів.

*Конфлікти в блогах та на форумах* – між користувачами/користувачками через коментарі, повідомлення або дописи, а також конфлікти між модераторами/модераторками та користувачами/користувачками.

*Конфлікти в онлайн-іграх* – між гравцями, пов'язані з використанням чатів або незаконних методів гри.

*Конфлікти в електронній комерції* – між продавцями/продавчинями та покупцями, пов'язані з замовленням, доставкою, поверненням товарів або їхньою оплатою.

*Конфлікти в онлайн-освіті* – між учнями/ученицями, студентами/студентками, викладачами/викладачками, батьками, пов'язані зі змінами в навчальній програмі, методикою викладання або оцінювання, технічними аспектами проведення навчання.

Це не вичерпний список, оскільки конфлікти постійно можуть виникати під час комунікації в кіберпросторі через зіткнення різних думок, поглядів та інтересів. Нерідко конфліктні ситуації з реального життя переходять до онлайн-простору, в якому загострюються.

Важливо пам'ятати, що онлайн-примирні процедури є ефективними при вирішенні конфліктів у кіберпросторі, що дозволяє отримати консенсусне рішення, зберегти безпеку та благополуччя всіх учасників/учасниць.

## **2.2. Підготовка та проведення медіації в онлайн-форматі**

Медіація в офлайн-форматі називається «традиційною медіацією» або «медіацією на зустрічі» (in-person mediation). У цьому форматі медіатор/медіаторка та сторони зустрічаються фізично в одному приміщенні для проведення процесу медіації.

Окрім традиційної медіації існують інші її формати, які дозволяють учасникам/учасницям медіації брати участь дистанційно: онлайн-медіація, медіація по телефону, поштова медіація та інші. Кожен із цих форматів має свої особливості та вимоги щодо підготовки медіатора/медіаторки та сторін до процесу медіації.

**Онлайн-медіація** – це спосіб вирішення конфліктів між сторонами конфлікту за допомогою третьої нейтральної сторони – медіатора/медіаторки, спрямований на пошук рішень, які відображають інтереси кожної сторони в процесі проведення переговорів в онлайн-режимі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) дистанційної синхронної (одночасної) та/чи асинхронної (неодночасної) комунікації.

### **Компетенції медіатора/медіаторки для проведення онлайн-медіації**

Для ефективної онлайн-медіації медіатор/медіаторка повинен/повинна мати не лише базові компетенції, необхідні для проведення традиційної медіації, але й додаткові, які допоможуть йому/їй адаптуватися до особливостей онлайн-середовища та роботи з цифровими інструментами, зокрема наступні.

- Достатні знання про роботу з онлайн-інструментами, які використовуються при проведенні онлайн-медіації, такі як відеоконференції, віртуальні дошки, онлайн-документи тощо.

Це надасть змогу медіатору/медіаторці обрати релевантні платформи, застосунки тощо, враховуючи потреби сторін та особливості кожної медіації, коректно налаштувати їх і використовувати. Медіатор/медіаторка може надавати допомогу сторонам медіації у вирішенні технічних проблем при роботі з онлайн-інструментами.

Медіатор/медіаторка для ефективного проведення онлайн-медіації має бути готовим/готовою до постійного розвитку онлайн-інструментів і підвищувати свої знання та навички у цій сфері.

- Вміння працювати з цифровим відео- та аудіообладнанням, яке використовується при проведенні онлайн-медіації.

Важливим аспектом ефективного проведення онлайн-медіації є належна якість звуку та зображення цифрових пристроїв сторін та медіатора/медіаторки. Отже, знання та навички медіатора/медіаторки щодо правильного налаштування камери, мікрофону є одними з ключових при проведенні онлайн-медіації.

- Досвід роботи в онлайн-середовищі, знання та навички щодо того, як ефективно спілкуватися з учасниками/учасницями медіації через відеоконференції, чати, електронні документи тощо.

Медіатору/медіаторці потрібно зважати на таку особливість онлайн-медіації, як відсутність невербальної комунікації в повному обсязі (жести, вирази обличчя, пози тіла тощо). Він/вона має бути здатним ефективно комунікувати з учасниками/учасницями медіації за допомогою різних каналів, включаючи текстовий чат, відеоконференції та електронну пошту. Мати навички у веденні онлайн-дискусій та онлайн-спілкування, зокрема вміння слухати, вислуховувати та розуміти поведінку й вирази обличчя учасників/учасниць під час відеозв'язку. Медіатор/медіаторка повинен/повинна бути здатним/здатною створити сприятливу атмосферу під час онлайн-медіації та забезпечити ефективну комунікацію між учасниками/учасницями. Важливим також є вміння чітко та зрозуміло висловлювати свої думки та ідеї, використовувати правильний тон голосу для передачі емоцій.

- Медіатору/медіаторці знадобляться навички планувати та управляти своїм часом таким чином, щоб забезпечити ефективність медіації та завершити її в обумовлений термін. Проведення онлайн-медіації може забрати більше часу, ніж офлайн-медіації.
- Здобувачі/здобувачки освіти можуть представляти різні культури, говорити різними мовами та сповідувати різні цінності. Це зумовлено міграційними процесами під впливом різних чинників. Можливості онлайн-медіації дозволяють учасникам/учасницям, які перебувають у різних містах, країнах та мають конфліктні ситуації, ефективно їх врегульовувати. Ключовим тут є вміння налагодити довіру та забезпечити комунікацію учасників/учасниць із різних культур та національностей. Тому медіатор/медіаторка потребує поглиблених знань про різні культурні традиції та особливості міжкультурної комунікації, щоб враховувати різні культурні та мовні відмінності учасників/учасниць під час медіації. Медіатор/медіаторка має бути готовим/готовою до того, що учасники/учасниці можуть мати різні культурні погляди та норми поведінки, які можуть впливати на співпрацю та сприйняття медіації. Тут потрібні навички взаємодії з представниками/представницями різних культур, а також необхідне забезпечення надійної інтерпретації та перекладу інформації.
- Онлайн-медіація може бути виснажливішою, оскільки учасники/учасниці можуть зосереджуватися на кількох різних речах одночасно. Медіатор/медіаторка повинен/повинна мати здатність управляти увагою учасників/учасниць і забезпечити їхню зосередженість на процесі медіації.
- Також потрібно враховувати вікові особливості кожного учасника/учасниці.

***Для управління увагою учасників/учасниць можна використовувати запропоновані техніки<sup>10</sup>.***

**Парефразування (парафраз).** Основа активного слухання. Сила перефразування в тому, що воно є безоціночним і, отже, підтверджує право на думку. Це дозволяє людям відчувати, що їхні ідеї шанують та визнають.

---

<sup>10</sup> Сем Кейнер, «Керівництво фасилітатора. Як привести групу до прийняття спільного рішення».

Перефразування особливо корисне у випадках, коли думки учасника/учасниці заплутані. Також воно є однією з провідних технік під час онлайн-медіації, оскільки при такому форматі проведення медіації можливість невербальної комунікації є обмеженою. У таких випадках воно використовується як перевірка правильного розуміння сказаного.

Наприклад, після перефразування можна запитати: «Це те, що ви мали на увазі?»

**Розпитування.** Допомогає розговорити учасника/учасницю, щоб допомогти йому/їй прояснити, розвинути та відшліфувати свої ідеї та думки. Дозволяє учаснику/учасниці заглибитись у пояснення того, що для нього/неї важливо. Також є однією з провідних технік під час онлайн-медіації, оскільки при такому форматі проведення медіації можливість невербальної комунікації є обмеженою. Основним прийомом є:

- перефразувати те, що говорить учасник/учасниця, і поставити йому/їй відкрите запитання, яке не передбачає однозначної відповіді.

Наприклад: «Яке значення це має для вас? Розкажіть про це більше»;

- спочатку перефразувати думку учасника/учасниці, використовуючи зв'язкові слова «отже» і «тому, що».

Наприклад: «Ви кажете, що вам доведеться чекати на ремонт смартфона ще три тижні, тому що...»

**Віддзеркалення.** Структурований варіант перефразування, за якого медіатор/медіаторка дослівно повторює висловлювання учасника/учасниці. Віддзеркалення допомагає налагодити довіру в процесі медіації. І є важливою технікою під час онлайн-формату. Потрібно звернути особливу увагу на те, що віддзеркалення слів учасника/учасниці та його/її тону голосу – це різні речі. Тон голосу медіатора/медіаторки повинен залишатися доброзичливим незалежно від того, яким тоном говорив/говорила учасник/учасниця.

**Стекінг.** Допомогає учасникам/учасницям говорити по черзі, якщо кілька з них одночасно хочуть висловитися. Дозволяє уникнути відволікання на конкуренцію за час для виступу і сконцентровано слухати інших.

При проведенні онлайн-медіації медіатору/медіаторці доводиться стежити за піднятими руками учасників/учасниць або іншими невербальними сигналами «Я хочу висловитись». Існує вірогідність (особливо, якщо учасників/учасниць медіації більше двох), що такий сигнал залишиться непоміченим і за певний період очікування учасник/учасниця втратить бажання висловлюватися.

**Визнання почуттів.** Люди передають свої почуття через поведінку, мову, тон голосу, вираз обличчя тощо. Дуже часто учасники/учасниці медіації не усвідомлюють, що саме відчувають, та/або мають складнощі із висловлюванням своїх почуттів.

Розпізнаючи почуття і озвучуючи їх, медіатор/медіаторка підвищує ступінь поінформованості та залучення учасників/учасниць медіації. Він/вона перефразовує та розпитує їх, допомагаючи таким чином зрозуміти та прийняти почуття одне одного.

Також визнання почуттів є однією з провідних технік під час онлайн-медіації, оскільки за такого формату проведення медіації можливість невербальної комунікації є обмеженою.

**Прийняття.** Ця техніка дозволяє визнати право на існування точки зору учасника/учасниці медіації, не говорячи при цьому, що вона є «правильною». Дає можливість визнати почуття навіть у разі незгоди з аргументами учасника/учасниці на підтримку цих почуттів. Допомогає медіатору/медіаторці підтримати протилежні думки учасників/учасниць, зберігаючи нейтральність.

Основна мета прийняття – показати наступний підхід: «Так, безумовно, йдеться про один із поглядів на це питання. Хтось може думати по-іншому, але навіть у цьому випадку ваша думка має право на існування».

**Навмисне мовчання.** Воно складається з паузи (щонайбільше 10 сек) і дозволяє зосередитися. Навмисне мовчання також можна використовувати в особливо гострі моменти. Воно допомагає обдумати та усвідомити сказане після дуже емоційно напружених висловлювань.

Ключовим елементом цієї техніки є здатність медіатора/медіаторки спокійно здолати те почуття незручності, якого зазнає більшість людей навіть під час короткочасного мовчання. Учасники/учасниці медіації, спостерігаючи за спокоєм медіатора/медіаторки, теж зможуть заглушити почуття незручності. Медіатор/медіаторка має при цьому тримати зоровий контакт зі сторонами.

У той момент, коли учасники/учасниці схвильовані або їм важко сконцентруватися, в пригоді може стати мовчання, до якого вдається медіатор/медіаторка. «Давайте помовчимо і подумаємо, що це означає для кожного з нас».

**Лінкування.** Під час обговорення складних проблем дуже важко постійно концентруватися на одній темі. Учасники/учасниці медіації часто порушують питання, які, як здається іншим учасникам/учасницям, не стосуються теми і є недоречними. Це може викликати у декого з них роздратування, втрату уваги тощо. Проте «недоречні», на перший погляд, теми можуть бути провісниками прориву в діалозі.

Медіатор/медіаторка може перефразувати висловлювання. Потім попросити учасника/учасницю пов'язати його з темою, що обговорюється. «Як ваша ідея пов'язана з (тема)..? Чи не могли б ви допомогти нам побачити зв'язок?» Надалі медіатор/медіаторка може перефразувати та прийняти пояснення учасника/учасниці. В разі необхідності уточнити сказане, можна застосувати техніки розпитування, стекінгу тощо.

Для пробудження інтересу у сторін, які беруть участь у роботі дистанційно. Кожні 10-20 хв організуйте якусь важливу для ходу зустрічі інтерактивну діяльність, яка стосується всіх<sup>11</sup>.

«Як на мене, якщо я працюю з дітьми, то потрібні якісь яскраві демонстраційні матеріали. Тобто, смайлики роздруковані з підписами емоцій. Дітям це полегшує роботу з емоціями. В онлайн-медіації також мають бути такі демонстраційні матеріали. Можливо, малюнок, емодзі на випадок, якщо учасники/учасниці відволікаються, таким чином можна привернути їхню увагу».

*Учасниця онлайн-воркшопу для медіаторів та медіаторок  
Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна» «Вирішення конфліктів  
в освітньому середовищі із застосуванням примирних процедур онлайн»*

### **Етапи онлайн-медіації**

Процес медіації має свої етапи, правила та структуру, дотримання яких дає медіатору/медіаторці можливість успішно проводити медіації.

Кожен із етапів має свою мету, завдання та зміст. Нижче наведено класичну поетапну модель медіації, коли для вирішення конфлікту медіатор/медіаторка та сторони проходять всі запропоновані етапи.

<sup>11</sup> Майкл Вілкінсон, «Секрети фасилітації: SMART-посібник із результативної роботи в групі».



**Таблиця 3. Етапи онлайн-медіації**

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

***Нижче викладено особливості реалізації етапів в онлайн-форматі.***

**Особливості підготовчого етапу онлайн-медіації**

Онлайн-медіація потребує ретельнішої підготовки до процесу, оскільки потрібно працювати з цифровими технологіями та інструментами:

- визначення дати та часу зустрічі;
- надсилання запрошення на зустріч;
- перевірка географічного перебування сторін для звірки часових поясів;
- узгодження різних потреб та можливостей учасників/учасниць медіації при обранні цифрових інструментів та пристроїв для подальшої комунікації. За потреби – проведення інструктажу сторін/сторони щодо роботи з цифровими пристроями та інструментами, необхідними для проведення онлайн-медіації.

У випадку проведення онлайн-медіації із залученням ко-медіаторів/медіаторок, необхідно підготувати план, який визначатиме послідовність дій, розподіл ролей між ко-медіаторами/медіаторками та погодити всі етапи взаємодії під час процесу. Бажано встановити регулярний графік зустрічей ко-медіаторів/медіаторок одне з одним, під час яких вони могли б обговорювати процес медіації, складні питання, що постають під час процесу медіації, та вирішувати будь-які інші проблеми, котрі можуть виникнути. Зафіксувати це письмово чи за допомогою цифрових інструментів.

«Мені здається, що дуже важливим є проведення попередніх зустрічей під час онлайн-медіації. Тому що під час попередньої зустрічі можна з'ясувати технічні можливості наших учасників брати участь в онлайн-медіаціях. Можна під час зустрічі скоординувати наші дії, наприклад, якщо потрібно – зв'язатися з батьками та надати їм роз'яснення, що таке медіація і як підтримати дитину».

*Учасниця онлайн – воркшопу для медіаторів та медіаторок  
Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»  
«Вирішення конфліктів в освітньому середовищі із застосуванням примирних процедур онлайн»*

**Таблиця 4. Основні фази роботи медіатора/медіаторки на онлайн-зустрічі зі стороною конфлікту**

Фази	Зміст	Особливості онлайн-формату
1. Створення умов для діалогу зі стороною	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Збір попередньої інформації;</li> <li>- визначення місця зустрічі;</li> <li>- домовленість про зустріч.</li> </ul>	<p>Налаштуйте відеозв'язок таким чином, щоб ви могли чітко бачити обличчя учасника/учасниці зустрічі. За потреби допоможіть із налаштуванням чіткої картини вашого обличчя.</p> <p>Перевірте звук мікрофонів. Старайтесь уникати зовнішніх шумів.</p>
2. Початок діалогу. Встановлення контакту	Представлення медіатора/медіаторки (прояснення позиції медіатора/медіаторки).	Проговоріть із учасником/учасницею про особливості цифрової комунікації та алгоритм відповідних дій (погіршення Інтернет-з'єднання, повна втрата зв'язку, затримка при передачі звуку/відео, повільніший темп спілкування, ніж під час офлайн-зустрічі тощо).
3. Розуміння конфлікту	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Пропозиція розповісти про конфлікт;</li> <li>- допомога у формулюванні особливостей наслідків, які стали результатом конфліктної ситуації;</li> <li>- у разі тривалих стосунків – допомога у визначенні проблем, які в них виникли;</li> <li>- формулювання стратегічно важливих пріоритетів (цілей, інтересів), яких бажано/необхідно досягти (зберегти) у вирішенні конфлікту;</li> <li>- формулювання питань, які цікавлять сторону і можуть бути основою для порядку денного майбутньої онлайн-зустрічі сторін.</li> </ul>	Для кращого розуміння емоційного стану учасника/учасниці зустрічі використовуйте цифрові можливості невербальної комунікації (емодзі, «реакції», позначки, GIF-файли, наліпки тощо).
4. Пошук варіантів вирішення конфлікту	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Розгляд варіантів рішень та їхніх можливих наслідків;</li> <li>- фіксація питань, які важливо обговорити на онлайн-зустрічі сторін.</li> </ul>	Після допомоги стороні у формулюванні стратегічно важливих пріоритетів (цілей, інтересів), яких бажано/необхідно досягнути (зберегти) у вирішенні конфлікту, слід зробити перерву перед спільною зустріччю сторін. Це надасть більше часу для внутрішнього осмислення ситуації та прийняття рішення про те, чи хочуть вони змінити свою позицію до початку медіаційної зустрічі. Зафіксуйте сформовані питання, які важливо обговорити на зустрічі сторін за допомогою цифрових інструментів.
5. Підготовка до онлайн-зустрічі сторін	- Пояснення правил зустрічі сторін, ролі медіатора/медіаторки, етапів зустрічі, формування порядку денного.	<p>Поясніть стороні важливість перебування в безпечному приміщенні без попередньо не узгодженого доступу третіх осіб. Можливо залучити третю сторону за попередньою домовленістю між стороною та медіатором/медіаторкою для допомоги дитині (учасниці зустрічі) з технічними аспектами під час онлайн-зустрічі.</p> <p>Домовтеся про увімкнену відеокамеру учасника/учасниці зустрічі під час вашого спілкування. Поясніть важливість візуального контакту через відеозв'язок. Орієнтуйтеся також на якість Інтернет-з'єднання та функціонал цифрового пристрою, який використовує дитина.</p>

**Таблиця 5. Основні фази роботи медіатора/медіаторки на медіаційній зустрічі (зустрічі зі сторонами) в онлайн-форматі**

Фази	Зміст	Особливості онлайн-формату
<p><b>1. Вступ</b>  <i>Завдання: створити сприятливу атмосферу та процедурну визначеність для зустрічі сторін.</i></p>	<p>Вступна промова медіатора/медіаторки<sup>12</sup>;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- представлення медіатора/медіаторки та сторін;</li> <li>- правила проведення медіаційної зустрічі в онлайн-форматі<sup>13</sup>;</li> <li>- правила поведінки сторін, погодження сторін щодо правил;</li> <li>- підписання згоди на участь у онлайн-медіації<sup>14</sup>;</li> <li>- визначення послідовності тем/питань;</li> <li>- обговорення процесу підписання угоди за результатами медіації.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Для забезпечення рівного доступу сторін до процесу онлайн-медіації сторони мають перебувати у «Віртуальній кімнаті очікування» (така опція має бути доступною на обраній вами для проведення онлайн-медіації платформі). Кожен – у своїй. Підключайте сторони до відеоконференції одночасно.</li> <li>- Розпочніть онлайн-зустріч із тестового включення для перевірки цифрових пристроїв, Інтернет-з'єднання, функціонування цифрових інструментів.</li> <li>- Переконайтеся, що всі учасники/учасниці медіації мають рівний доступ, технічні можливості, достатні знання та навички для участі в онлайн медіації.</li> <li>- У вступному слові медіатора/медіаторки зацентруйте увагу сторін на нюансах процесу онлайн-медіації.</li> <li>Отримайте вербальну згоду про розуміння та бажання розпочати онлайн-медіаційну зустріч.</li> <li>- Ретельно напрацюйте правила взаємодії сторін між собою та з медіатором/медіаторкою під час онлайн-медіації<sup>15</sup>.</li> <li>- Налаштуйте відеозв'язок таким чином, щоб ви могли чітко бачити обличчя сторін медіації. Потурбуйтеся про нейтральне віртуальне тло.</li> <li>- Слідкуйте за відстанню від екрана і намагайтеся не сідати надто близько або далеко. Зазвичай ваша голова має займати максимум 60-70% місця на екрані. Завжди сидіть із розправленими плечима та тримайте підборіддя рівно.</li> <li>- Намагайтеся дивитися прямо на учасників/учасниць медіації, щоб максимально використати зоровий контакт<sup>16</sup>.</li> <li>- За потреби допоможіть сторонам з налаштуванням чіткої картинки вашого обличчя та обличчя іншої сторони.</li> <li>- Перевірте звук свого мікрофона та мікрофонів сторін. Старайтесь уникати зовнішніх шумів. Якщо є можливість, змініть локацію. Те саме допоможіть зробити сторонам.</li> </ul>

<sup>12</sup> Приклад вступного слова медіатора/медіаторки наведено в Розділі «Додатки» цього посібника.

<sup>13</sup> Приклад правил проведення медіації в онлайн-форматі наведено в Розділі «Додатки» цього посібника.

<sup>14</sup> Приклад форми згоди на проведення медіації наведено в Розділі «Додатки» цього посібника.

<sup>15</sup> Правила взаємодії сторін між собою та з медіатором під час онлайн-медіації наведені в Розділі «Додатки» цього посібника.

<sup>16</sup> CEDR, Mediator Guide to Online Mediation.

Фази	Зміст	Особливості онлайн-формату
<p><b>2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору)</b>  <i>Завдання: організувати взаєморозуміння в процесі діалогу.</i></p>	<p>1. Сторони вирішують, хто почне говорити першим.  2. Попросіть сторону №1 розповісти її історію.  3. Повторіть почуте за допомогою активного слухання.  Повторіть кроки 2 і 3 зі стороною №2.</p>	<p>Медіатор/медіаторка фіксує висловлювання та пропозиції сторін медіації за допомогою цифрових інструментів.</p>
<p><b>3. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів</b>  <i>Завдання:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• підтримати взаємне розуміння та визнання наслідків ситуації;</li> <li>• підтримати вибачення та пробачення;</li> <li>• ініціювати пошук та аналіз варіантів рішень;</li> <li>• обговорити та зафіксувати взаємоприйнятні варіанти вирішення конфлікту;</li> <li>• обговорити та прийняти механізм реалізації рішень (хто, що, де, коли робитиме тощо);</li> <li>• обговорити, хто контролюватиме виконання угоди і хто повідомить про це медіатора/медіаторку.</li> </ul>	<p>1. Іноді потому, як кожна зі сторін розповість свою історію, ви вже можете скласти перелік позицій та інтересів. Якщо так, переходьте до пункту 2.  2. Скажіть кожній стороні, як ви бачите перелік їхніх інтересів:  «_(Звертання) _____, я чув (чула), що ви сказали...  Це правильно? Я нічого не переплутав (не переплутала)?»</p>	<p>Під час обговорення суті конфлікту опишіть (вербалізуйте) переживання, почуття, думки, поведінку голосом та візуалізуйте за допомогою демонстрації допоміжних матеріалів (слайдів, малюнків, метафоричних карт тощо). Попросіть сторони робити так само. Це допоможе сторонам та медіатору/медіаторці краще порозумітися при обмеженій, через цифрові особливості, невербальній комунікації.  Використовуйте «Віртуальні кімнати очікування» для проведення кокусів. Перевірте, щоб у сторони, яка перебуває у «Віртуальній кімнаті очікування» було вимкнено відео та аудіо. Поясніть сторонам, що відбуватиметься з кожною із них під час окремих зустрічей (кокусів), та як працює «Віртуальна кімната очікування». Погодьте часовий проміжок для спілкування медіатор/медіаторка-сторона у кокусі.  Якщо медіаційна зустріч відбувається за участю ко-медіаторів/медіаторок, при роботі в кокусах можна створити спільний онлайн-документ, у якому фіксуватимуться всі важливі моменти індивідуальних зустрічей (з урахуванням принципу конфіденційності). Це дозволить ко-медіаторам/медіаторкам бути на одній хвилі та уникати можливих непорозумінь.</p>
<p><b>4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень</b>  <i>Завдання: зафіксувати досягнуті результати та домовленості.</i></p>	<p>Що вони можуть зробити?  <b>ЗАРАЗ</b>  Запитайте сторону №1: «Що ви можете вже зробити для вирішення конфлікту?»  Запитайте сторону №2: «Що ви можете вже зробити для вирішення конфлікту?»  <b>У МАЙБУТНЬОМУ</b>  Запитайте сторону №1: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?»  Запитайте сторону № 2: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?»  Допоможіть знайти рішення, яке обидві сторони вважають прийнятним.</p>	<p>Онлайн-медіація може бути виснажливішою, оскільки учасники/учасниці можуть зосереджуватися на кількох різних речах одночасно. Медіатор/медіаторка повинен/повинна вміти управляти увагою учасників/учасниць та забезпечити їхню зосередженість на процесі медіації. Також потрібно враховувати вікові особливості кожного/кожної учасника/учасниці.  Для управління увагою учасників/учасниць можна використовувати, серед інших, також запропоновані в цьому посібнику техніки.</p>

Фази	Зміст	Особливості онлайн-формату
<p><b>5. Домовленість сторін</b>  <i>Завдання: зафіксувати досягнуті результати та домовленості.</i></p>	<p>- Сформулювати згоду сторін на ухвалення кращого рішення та на саму угоду.                      - З'ясувати реалізацію, контроль та поведження з майбутніми труднощами з виконання досягнутих домовленостей.                      - Підписати угоду<sup>17</sup>.                      - Завершення: можливо – жестом примирення; подяка учасникам/учасницям.</p>	<p>Зафіксуйте домовленості та/або угоду за допомогою визначених на початку медіації цифрових інструментів. Створіть «дубль» для уникнення технічних неполадок.                      Розробіть план дій для подальшої співпраці сторін. У плані можна вказати конкретні кроки, які потрібно виконати для досягнення спільної мети або вирішення конфлікту. Зазначте, хто відповідає за кожен крок, терміни виконання та способи зв'язку.                      Залишайтеся доступними для учасників/учасниць, якщо вони потребують додаткової підтримки. Надайте їм контактну інформацію для зв'язку з вами.                      За деякий час після медіації зв'яжіться зі сторонами, щоб дізнатися, як вони справляються і як прогресують їхні взаємини.                      Якщо сторони мають труднощі у взаємодії, можна запропонувати їм знову звернутися до медіатора/медіаторки.</p>

«Дуже було б корисно для нас всіх визначити ті ризики, які виникають під час онлайн-медіації, і прописати їх. Які можливі ризики і що з ними робити, як впливати й що ми можемо зробити для того, щоб уникнути цих ризиків. Тобто, я так розумію, що ризики будуть у всіх однакові, тому що онлайн-простір є універсальним».

*Учасниця триденного онлайн-семінару-воркшопу для медіаторів та медіаторок служб порозуміння Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна» «Вирішення конфліктів в освітньому середовищі із застосуванням примирних процедур онлайн»*

### **Виклики/ризики під час проведення онлайн-медіації**

- Технічні негаразди із цифровими пристроями (відсутній/тихий звук, немає зображення або воно не чітке тощо) та з сигналом мобільного зв'язку та/чи мережі Інтернет.
- Вірогідність перебування третіх осіб «за кадром». Наприклад, батьки не залишають дитину наодинці під час онлайн-медіаційних зустрічей.
- Бажання дитини під час медіаційних зустрічей працювати з вимкненою відеокамерою.
- «Цифрова втома», втрата концентрації та напруження очей.
- Складнощі у розпізнаванні та роботі з емоціями через обмеження невербальної комунікації.
- Різний доступ сторін до цифрових пристроїв, мобільного та Інтернет-зв'язку.

<sup>17</sup> Приклад форми угоди сторін за результатами онлайн-медіації надано в Розділі «Додатки» цього посібника.

- Можлива втрата напрацювань домовленостей через випадкове знищення електронного документу.
- Тощо.

Зазначені виклики/ризик не є вичерпними. Ризики та виклики онлайн-медіації на всіх етапах процесу можуть мати спільні риси та повторюватись.

Кожен процес онлайн-медіації є унікальним. Важливо ретельно до нього готуватися!

«Коли ми проводимо медіацію очно, у нас є такі пам'ятки з принципами та правилами ведення медіації. Дуже важливо, щоб було таке саме перед очима учасників у процесі онлайн-медіації. Щоб була можливість нагадати принципи та правила медіації. Можливо це зробити за допомогою Jamboard, щоб була можливість легко переключатися, тому що насправді візуальна інформація онлайн надважлива, бо не всі можуть почути або відволікло щось».

*Учасниця онлайн-воркшопу для медіаторів та медіаторок  
Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»  
«Вирішення конфліктів в освітньому середовищі  
із застосуванням примирних процедур онлайн»*

### **Рекомендації медіаторам/медіаторкам при проведенні онлайн-медіації**

- Ми пропонуємо медіатору/медіаторці для зручності (на початку своєї діяльності) підготувати власний варіант вступного слова та сценарій онлайн-медіації (виписані фази роботи медіатора/медіаторки на зустрічі зі сторонами) і мати ці напрацювання завжди перед очима.
- Перед кожною зустріччю проводьте тестове включення обладнання та перевіряйте надійність Інтернет-зв'язку.
- За потреби проведіть інструктаж сторін/сторони щодо роботи з цифровими пристроями та інструментами, необхідними для онлайн-медіації.
- Враховуйте вікові особливості учасників/учасниць при підготовці до онлайн-медіації та роботи зі стороною/сторонами.
- Записуйте важливі висловлювання сторін, запропоновані ними варіанти вирішення конфлікту тощо. Пропонуємо робити це за допомогою віртуальних дошок. Це дасть змогу всім учасникам/учасницям онлайн-медіації візуалізувати обговорене. Але не захоплюйтеся, бо можете втратити контроль над процесом. Уміння одночасно записувати, слухати та реагувати на сказане прийде з досвідом.
- Бажано, щоб правила онлайн-медіації були розташовані наочно для учасників/учасниць медіації впродовж усієї зустрічі, щоб звертатися до них за потреби. Для цього можливо використовувати віртуальні дошки, онлайн-презентації тощо. Також важливо попередньо розіслати правила всім учасникам/учасницям медіації та переконатися, що вони їх отримали та ознайомились.
- Підготуйте шаблони згоди на проведення онлайн-медіації та угоди сторін для заповнення й підписання цифровими інструментами. Під час проведення медіаційної зустрічі (зустрічі сторін) важливо дотримуватися правил. Ми пропонуємо правила медіаційної онлайн-зустрічі та вимоги до медіатора/

медіаторки включати до тексту згоди на проведення медіації, яку сторони та медіатор/медіаторка підписують на початку зустрічі.

- Переконайтеся, що всі учасники/учасниці медіації мають рівний доступ, технічні можливості, достатні знання та навички для участі в онлайн-медіації.
- Будьте готові до того, що не всі зустрічі сторін завершуватимуться вирішенням конфлікту. Майте на увазі, що відповідальність за вирішення конфлікту несуть сторони, а не медіатор/медіаторка.
- Якщо сторони дійшли згоди у вирішенні конфлікту, але не бажають скласти письмову угоду, запропонуйте їм це зробити усно. При такому варіанті угоди нагадайте сторонам, що ви все одно проведете перевірку та, в разі необхідності, – коригування домовленостей. Зазвичай така перевірка (у формі спостережень, бесід, збору інформації тощо) проводиться медіатором/медіаторкою за два тижні після укладання угоди (письмової або усної) (медіатор/медіаторка та сторони можуть запропонувати інші терміни).
- Якщо перевірка виконання домовленостей за результатами угоди сторін показала, що сторони їх не дотрималися, медіатор/медіаторка може запропонувати сторонам провести повторну процедуру медіації.

### **Ко-медіація в онлайн-медіації**

***Ко-медіація** – це процес, у якому два чи більше медіаторів/медіаторок працюють разом для допомоги сторонам у вирішенні конфлікту/спору. Зазвичай у ко-медіації беруть участь два медіатора/медіаторки, які спільно працюють зі сторонами, допомагаючи їм знайти рішення, яке задовольняє всіх.*

У процесі ко-медіації два медіатора/медіаторки можуть працювати різними способами. Наприклад, один/одна медіатор/медіаторка може зосередитися на підтримці сторін у висловлюванні їхніх потреб та інтересів, тоді як інший/інша медіатор/медіаторка може стежити за процесом та допомагати забезпечити ефективну комунікацію. Іноді медіатори/медіаторки можуть поділити роль таким чином, що один/одна медіатор/медіаторка працює з однією стороною, а другий/друга – з іншою. У будь-якому випадку головна мета ко-медіації полягає в тому, щоб забезпечити сторонам допомогу в підготовці взаємовигідного рішення.

Ко-медіація може бути особливо корисною в складних випадках, де конфлікт має багато аспектів, або коли сторони мають різні рівні влади чи культурні норми. Ко-медіація може допомогти забезпечити ширший спектр досвіду та поглядів, а також об'єктивніший підхід до вирішення конфлікту.

У форматі онлайн-медіації є ефективною участь двох медіаторів/медіаторок, які працюють разом, щоб допомогти сторонам знайти спільне рішення. При цьому їхні обов'язки та ролі можуть дещо відрізнятись від традиційної офлайн-ко-медіації.

Один/одна із ко-медіаторів/медіаторок може мати кращі навички роботи з цифровими пристроями та інструментами, володіти відповідними знаннями та досвідом у використанні Інтернет-технологій та вміти забезпечувати безпеку віртуального середовища. Це дасть можливість швидко реагувати на будь-які проблеми, пов'язані з технічними аспектами процесу медіації.

Другий/друга – бути компетентнішим/компетентнішою у веденні діалогу у віртуальному середовищі, роботі із документацією, може краще подбати про підготовку та планування сесій медіації. Це сприятиме успішному та ефективному проведенню онлайн-медіації за рахунок збалансованості знань і навичок у ко-медіаторів/медіаторок.

Ко-медіація в онлайн-форматі – це дует двох медіаторів/медіаторок у процесі. Їм потрібно знати, коли слід підтримати одне одного, коли припинити говорити, щоб дати іншому/іншій висловитися, та як правильно поставити запитання. Взаємодія ко-медіаторів/медіаторок має бути максимально злагодженою та чіткою, як механізм годинника.

Як будь-який процес, ко-медіація має певні переваги та недоліки.

*Серед переваг онлайн-медіації ко-медіаторами/медіаторками можна відмітити:*

- забезпечення повнішої підтримки сторін у процесі онлайн-медіації та кращого контролю над процесом;
- ефективність у вирішенні складних питань або в разі, коли учасники/учасниці медіації представляють різні культури або говорять різними мовами;
- можливість одночасно проводити індивідуальні зустрічі (кокуси) у «Віртуальних кімнатах очікування»;
- збереження фізичного та психологічного ресурсу медіаторів/медіаторок, оскільки онлайн-медіація ресурсно значно витратніша в порівнянні із офлайн-процесом;
- дозволяє проводити онлайн-медіацію в гібридному форматі (у режимі реального часу віртуальна участь однієї сторони та фізична присутність другої сторони в приміщенні);
- у разі, коли один/одна з медіаторів/медіаторок має проблеми зі зв'язком або виходить із ладу його/її цифрове обладнання, інший/інша медіатор/медіаторка може забезпечити плавний перехід і продовження процесу.

Потрібно приділяти особливу увагу можливим *викликам ко-медіації в онлайн-форматі:*

- дублюванню функцій/ролей, якщо медіатори/медіаторки чітко не зафіксують свої ролі та функції на початку процесу;
- якщо ко-медіатори/медіаторки не знаходять спільної мови між собою або мають різні підходи до вирішення конфлікту, може виникнути незгода, яка унеможливить онлайн-медіацію.

Кінцеве рішення щодо використання ко-медіації повинно базуватися на потребах учасників/учасниць та характері конфлікту, який вони намагаються вирішити.

Максимально ефективною буде участь у ко-медіації медіаторів/медіаторок, які знайомі між собою та мають позитивний досвід спільних процесів медіації.

### **2.3. Техніка відновного Кола в онлайн-форматі. Особливості проведення в освітньому середовищі**

*Техніка відновного Кола в онлайн-форматі – це відновна практика, структурований процес, який проводиться в онлайн-форматі та допомагає учасникам/учасницям знайти способи для вирішення конфліктів, відновлення взаємин, ухвалення рішень тощо за допомогою цифрових технологій.*

Для проведення відновних Кіл в онлайн-форматі зазвичай використовують такі платформи, як Zoom, Skype або Google Meet.

Основними *перевагами проведення відновних Кіл в онлайн-форматі серед учасників/учасниць освітнього процесу можна вважати наступні.*

- *Доступність.* Відновні Кола в онлайн-форматі можна проводити без територіальних обмежень, що робить їх доступними для учнів/учениць із різних країн, міст та шкіл.



- *Інтерактивність.* Під час відновного Кола в онлайн-форматі учасники/учасниці можуть взаємодіяти між собою та з ведучим/ведучою через чат, відео або голосовий зв'язок.
- *Зручність.* Відновні Кола в онлайн-форматі можна проводити в зручний для учнів/учениць час та з використанням зручних для них засобів зв'язку (наприклад, відеозв'язку).
- *Комфортність.* Для багатьох учнів/учениць може бути комфортнішою участь у відновному Колі в онлайн-форматі з власного дому, зокрема для тих, хто має соціальний або емоційний дискомфорт в ситуації з обміном думок та почуттів.
- *Можливість ширшої участі.* Відновні Кола в онлайн-форматі можуть залучити більшу кількість учнів/учениць, які не мали б можливості взяти участь в офлайн-Колі через просторові та часові обмеження.
- *Інклюзивність.* Відновні Кола в онлайн-форматі дають можливість долучитись учням/ученицям з особливими потребами, що може бути складно в офлайн-форматі відновного Кола через недостатню інклюзивність приміщень закладу освіти.

З якими *викликами* можуть стикатись учасники/учасниці під час проведення відновних Кіл в онлайн-форматі та які можливі підходи для їхнього подолання?

*Під час проведення відновних Кіл в онлайн-форматі можуть виникнути технічні проблеми, такі як нестабільний Інтернет-зв'язок, збої програмного забезпечення тощо, що може суттєво вплинути на ефективність. Зважаючи на це, проведення відновного Кола в онлайн-форматі може потребувати детальнішої організації та планування від ведучого/ведучої.*

*Віртуальна взаємодія може бути менш ефективною, особливо якщо учасники/учасниці не мають достатньої практики в роботі з онлайн-інструментами.*

Можливі шляхи подолання даних викликів

- Надання учасникам/учасницям достатньої інформації про процес відновних Кіл в онлайн-форматі, а також про те, як працювати з онлайн-інструментами, що використовуватимуться під час Кола.
- Наявність надійного з'єднання з Інтернетом, якісні веб-камери, мікрофони та навушники у всіх учасників/учасниць Кола. Також достатні технічні знання та навички ведучого/ведучої щодо використання спеціальних софтів для проведення відновних Кіл в онлайн-форматі, наприклад, Zoom, Skype або Google Meet.
- Для ефективного процесу відновного Кола в онлайн-форматі до початку зустрічі між усіма учасниками/учасницями мають бути погоджені правила Кола, платформа відеозв'язку, час, якими гаджетами користуватися тощо.
- Підготовка презентації або завчасна підготовка ілюстрацій стане візуальним доповненням та помічником у проведенні онлайн-Кола.
- Керувати процесом вимкнення/увімкнення звуку самостійно або надати дозвіл на це учасникам/учасницям – це особисте рішення ведучого/ведучої, на яке впливають такі фактори, як вік, кількість учасників/учасниць, тема<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> National Center for School Safety (NCSS) <https://www.nc2s.org/resource/restorative-virtual-circles-video/>

*Відсутність можливості особистого спілкування – взаємодії «віч-на-віч» може знизити рівень емоційного зв'язку між учасниками/учасницями. Відсутність можливості взяти участь у ритуалах та інших фізичних активностях фізичної присутності, що часто відбуваються в реальному Колі, може знизити ефективність відновного Кола в онлайн-форматі та вплинути на рівень емоційної підтримки й співпраці учасників/учасниць.*

Можливі шляхи подолання даних викликів

- Для проведення відновних Кіл в онлайн-форматі важливо використовувати цифрові інструменти (див. п. 2.4 цього методичного посібника), такі як відеоконференції, онлайн-дошки, інтерактивні платформи, які допоможуть підтримувати зв'язок між учасниками/учасницями, поліпшити емоційний стан та комунікацію.
- У відновних Колах в онлайн-форматі учасники/учасниці повинні мати предмет – «Братину», який можуть підняти, щоб показати, що вони готові висловитися. Це може бути фізичний предмет кожного/кожної учасника/учасниці або віртуальний, про що треба домовитися на початку Кола

*Втрата концентрації. Учні/учениці можуть відволікатися на інші речі, які відбуваються в їхньому домі чи робочому середовищі.*

*Крім того, учасники/учасниці можуть мати різний рівень комфорту та безпеки, що може вплинути на процес їхньої взаємодії.*

*Відсутність ресурсного простору: у віртуальному середовищі важче створити довірливу атмосферу, що зазвичай забезпечується в офлайн-відновних Колах, де учасники/учасниці можуть відчувати фізичну присутність інших.*

Можливі шляхи подолання даних викликів

- Двадцять учасників/учасниць – рекомендована максимальна кількість для відновного Кола в онлайн-форматі. Щоб забезпечити найкращий досвід участі для всіх, можливо зробити кілька менших груп учасників/учасниць<sup>19</sup>.
- Створення графіку або списку учасників/учасниць, у якому визначається порядок їхніх виступів у чаті, може допомогти зменшити невизначеність та занепокоєння.
- Для створення довірливої атмосфери між учасниками/учасницями відновного Кола в онлайн-форматі, важливо дотримуватися принципів конфіденційності, кібербезпеки. Цього можна досягти через захист зв'язку та нерозголошення особистої інформації.

*Відновні Кола в онлайн-форматі можуть бути менш структурованими, ніж традиційні відновні Кола. Учасники/учасниці можуть перейматися технічними аспектами проведення сесії та втрачати увагу до процесу взаємодії з іншими учасниками/учасницями.*

Можливі шляхи подолання даних викликів

- До проведення відновного Кола в онлайн-форматі потрібно узгодити правила поведінки, які встановлюються для всіх учасників/учасниць. Врахувати можливі алгоритми поведінки під час виникнення технічних ускладнень і збоїв Інтернет-зв'язку.

---

<sup>19</sup> National Center for School Safety (NCSS) <https://www.nc2s.org/resource/restorative-virtual-circles-video/>

- Важливо забезпечити підтримку учасникам/учасницям під час проведення відновних Кіл в онлайн-форматі, дозволяючи їм звертатися по допомогу до ведучого/ведучої або до інших учасників/учасниць Кола.

### **Правила відновного Кола в онлайн-форматі**

- Віртуальний Мовник/Братина або фізичний предмет, який тримають учасники/учасниці, завжди рухається по Колу за годинниковою стрілкою («за Сонцем»). *Медіатор/медіаторка, керуючи процесом, може називати наступного учасника/учасницю відповідно до технічної розкладки на екрані.*
- Говорити має право лише той/та, кому було надіслано віртуального Мовника/Братину, або учасник/учасниця, який отримав особливий дозвіл ведучого/ведучої (Хранителя/Хранительки Кола), демонструючи власний обраний фізичний предмет.
- Коли віртуальний Мовник/Братина потрапили до учасника/учасниці або його/її ім'я було названо ведучим/ведучою, а він/вона не має, що сказати, Мовник/Братина передається далі й слово переходить до наступного. Учасник/учасниця має право зберігати мовчання.
- Жоден/жодна з учасників/учасниць не має права висловитися, доки Коло не завершилося. *Ведучий/ведуча має контролювати цей процес і, відповідно, контролювати вимкнення мікрофонів. Онлайн-Коло вважається завершеним тоді, коли віртуальний Мовник/Братина або голосова черга дійшла до першого/першої учасника/учасниці. Якщо когось із учасників/учасниць технічно «вибило» із Кола, ведучому/ведучій варто надати йому/їй можливість висловитися по завершенню Кола.*
- Віртуальний Мовник/Братина продовжує рухатися по Колу доти, доки є учасники/учасниці, які бажають висловитися стосовно теми дискусії; рішення не може бути прийнятим доти, доки є учасники/учасниці, які бажають висловитися.

Коли до учасника/учасниці надходить віртуальний Мовник/Братина або ведучий називає його/її ім'я, він/вона повинен/повинна поважати мету проведення Кола та інших його учасників/учасниць, висловлюючись:

- «від серця», чесно та відверто;
- з повагою до присутніх;
- досить лаконічно, щоб кожен/кожна мав/мала можливість висловитися;
- дотримуючись теми, що обговорюється в Колі.

Хранитель/Хранителька Кола проводить ритуал відкриття Кола.

### **Вступне слово ведучого/ведучої онлайн-Кола**

Вітаю, шановне товариство!

Сьогоднішня наша онлайн-зустріч відбудеться у вигляді Кола. Сподіваюся, що по завершенні кожен і кожна з вас матимуть позитивні враження та емоції.

Проведення зустрічі ось у такій формі дає змогу кожному/кожній в Колі висловитися, почути інших і дізнатися щось нове одне про одного.

Наша зустріч проходить за певними правилами.

- Віртуальний Мовник/Братина або той предмет, який ви собі обрали, завжди рухається по Колу за годинниковою стрілкою («за Сонцем»). Я надсилатиму Мовника учаснику/учасниці, який/яка має говорити або називати наступного/наступну учасника/учасницю відповідно до технічної розкладки на екрані.

- Говорити має право лише той чи та, кому було надіслано віртуального Мовника/Братину, або учасник/учасниця, який/яка отримав особливий дозвіл від мене (Хранителя/Хранительки Кола).
- Коли віртуальний Мовник/Братина потрапить до учасника/учасниці або його/її ім'я було названо ведучим/ведучою, а він/вона не має, що сказати, Мовник/Братина передається далі й слово переходить до наступного/наступної. Учасник/учасниця має право зберігати мовчання.
- Жоден/жодна з учасників/учасниць не має права висловитися, доки Коло не завершилося. Попрошу вас тримати мікрофон вимкненим та вмикати його, коли віртуальний Мовник/Братина дійде до вас або я назву ваше ім'я.
- Віртуальний Мовник/Братина рухатиметься по Колу доти, доки є учасники/учасниці, які бажають висловитися стосовно теми дискусії; рішення не може бути прийнятим доти, доки є учасники/учасниці, які бажають висловитися.

Коли до учасника/учасниці надходить віртуальний Мовник/Братина або ведучий називає його/її ім'я, він/вона повинен/повинна поважати мету проведення Кола та інших його учасників/учасниць, висловлюючись:

- «від серця», чесно та відверто;
- з повагою до присутніх;
- досить стисло та лаконічно, щоб кожен/кожна мав/мала можливість висловитися;
- дотримуючись теми, що обговорюється в Колі.

Запрошую провести спільний ритуал відкриття Кола.

Ритуал відкриття Кола: «Я радий/рада вітати вас у цьому онлайн-Колі, сподіваюся, що кожен/кожна візьме з цього Кола щось корисне для себе. МИР» (всі мають за вами повторити).

Ритуал закриття Кола: «Я дякую всім за участь у нашому онлайн-Колі, мені було приємно працювати з вами. Нехай позитивні емоції з Кола супроводжують вас постійно. МИР» (всі повторюють).

#### **2.4. Цифрові інструменти для комунікації під час онлайн-медіації за участю здобувачів/здобувачок освіти**

Вказаний у таблиці перелік інструментів для комунікації під час онлайн-медіації за участю здобувачів/здобувачок освіти є орієнтовним. Педагог/педагогиня-медіатор/медіаторка може використовувати цифрові інструменти, досвід застосування яких був позитивним під час організації ним дистанційного навчання. Варто звернути увагу на можливу необхідність індивідуального добору цифрових інструментів залежно від знань, навичок, потреб, вікових критеріїв сторін конфлікту/спору.

**Таблиця 6. Цифрові інструменти для онлайн-медіації**

Назва	Переваги у застосуванні
<b>Платформи для організації відеоконференцій: Zoom, Skype, Discord, Mind Meeting, Google Meet</b>	Дозволяють проводити онлайн-медіацію в режимі реального часу, коли сторони конфлікту/спору географічно віддалені одна від одної та/чи медіатора/медіаторки. Дозволяють зробити процес онлайн-медіації доступнішим та інклюзивнішим для здобувачів/здобувачок освіти.

Назва	Переваги у застосуванні
<b>Додатки – месенджери: Viber, Facebook Messenger, Telegram, Instagram</b>	<p>Дозволяють створювати чат з учасниками/учасницями онлайн-медіації для обговорення поточних питань, які виникають в процесі, або можуть бути окремим майданчиком для проведення онлайн-медіації за участю здобувачів/здобувачок освіти шляхом обміну повідомленнями «запитання-відповідь».</p> <p>Чат-комунікація може бути корисною, коли сторони не можуть або не хочуть говорити відкрито одна з іншою. Це також може допомогти забезпечити безперервність онлайн-медіації, забезпечити асинхронну роботу сторін у процесі та підстрахувати на випадок втрати відеозв'язку.</p>
<b>Електронна пошта</b>	<p>Дозволяє обмінюватися документами та інформацією перед, під час або після онлайн-медіації за участю здобувачів/здобувачок освіти.</p> <p>Зазвичай сторони використовують електронну пошту медіатора/медіаторки як основний канал комунікації та обміну повідомленнями, документами.</p> <p>Також є ефективним інструментом для асинхронної роботи. Крім того, це може бути корисно, якщо за взаємним погодженням сторін медіації необхідно зберегти документацію про медіаційний процес та домовленості, яких було досягнуто.</p>
<b>Віртуальні дошки: Miro, Stormz, Mural, Padlet, Inout, Lino, Jamboard</b>	<p>Дозволяють візуалізувати зміст конфлікту, проміжні/остаточні домовленості сторін. Є інструментом для графічного зображення інформації, зібраної під час онлайн-медіації, та робити узагальнення позицій сторін доступнішим та зрозумілішим. Використовуються за аналогією з фліпчартом під час медіації офлайн.</p>
<b>Підписання документів: DocuSign, PandaDoc, Adobe Acrobat Reader</b>	<p>Дозволяють підписувати документи в цифровому форматі.</p>
<b>Googlesuite (Google документи, Google презентація, Googlenotes, Googlekeep, Google форми, Google календар)</b>	<p>Дозволяють зберігати спільні нотатки, плани дій та інші важливі документи. Використання Google календаря може допомогти забезпечити ефективне планування медіаційних зустрічей та бути дієвим нагадуванням для сторін онлайн-медіації.</p> <p>Є максимально адаптованими до освітнього середовища та звичні для користування педагогами/педагогинями та здобувачами/здобувачками освіти завдяки програмі «Цифрові інструменти Google для освіти» від МОН і Google Україна.</p>

Важливо вибрати ті інструменти, які найкраще відповідають потребам учасників/учасниць онлайн-медіації та забезпечують якість і безпеку комунікації. Також однією з основних рекомендацій щодо використання цифрових інструментів для онлайн-медіації є перевірка їхньої сумісності з технічними можливостями комп'ютерів та/чи мобільних пристроїв сторін медіації, а також знання та навички щодо їхнього використання.

Також варто поцікавитися, чи є необхідний вам для проведення онлайн-медіації цифровий інструмент у безкоштовній версії. А також тим, чи набір функцій цифрового інструменту у безкоштовній версії відповідає іншим версіям цього інструменту. Це дозволить зробити онлайн-медіацію доступною, ефективно та соціально справедливою для всіх здобувачів/здобувачок освіти, яким вона буде потрібна.

## **2.5. Організація діяльності наявної служби порозуміння закладу освіти в онлайн-форматі**

### **Алгоритм «Як організувати діяльність наявної служби порозуміння в онлайн-форматі»**

**Крок 1.** Визначити мету та цілі служби порозуміння в онлайн-форматі. Проаналізувати можливі переваги, недоліки та виклики. Розглянути можливість створення «віртуальної кімнати» для роботи служби.

**Крок 2.** Вибрати потрібні телекомунікаційні технології та інструменти для онлайн-роботи служби та проведення онлайн-медіації. Слід подбати про відповідні пристрої, програми тощо. Встановити достатній рівень Інтернет-зв'язку та забезпечити його безперебійність.

**Крок 3.** Розробити правила, процедури, стандарти для проведення онлайн-медіації, включаючи процедуру реєстрації, перевірки та ідентифікації сторін, створення електронних документів (угод, договорів тощо), алгоритмів їхнього підпису та інше. Розробити детальні правила, процедури та інструкції для учасників/учасниць онлайн-медіації.

**Крок 4.** Підготувати медіаторів/медіаторок до роботи в онлайн-форматі: вони повинні мати достатні знання та навички щодо проведення медіації в онлайн-форматі, включаючи знання про програмне забезпечення, етичні принципи роботи в онлайн-середовищі, методичку ведення медіації за допомогою електронних засобів зв'язку та інше. Провести для них відповідне навчання.

**Крок 5.** Розробити протоколи безпеки та збереження конфіденційності: служба повинна забезпечувати безпеку та конфіденційність під час проведення онлайн-медіації, включаючи захист особистих даних, безпеку зв'язку та інше.

**Крок 6.** Забезпечити доступність: служба порозуміння повинна забезпечити доступність онлайн-медіації для всіх сторін, включаючи тих, хто має особливі фізичні потреби, хто обмежений у засобах комунікації, а також врахувати інші обставини.

### ***Концепція заходів із популяризації діяльності служби порозуміння онлайн може включати наступні елементи.***

- Створення веб-сайту та просування його в Інтернеті за допомогою соціальних мереж, контекстної реклами та інших інструментів маркетингу. На веб-сайті можуть бути опубліковані матеріали про особливості роботи служби порозуміння в офлайн/онлайн-форматі, опис процедури медіації, статистика вирішених конфліктів тощо.
- Організація вебінарів та інших онлайн-заходів для різних стейкхолдерів з метою популяризації діяльності служби порозуміння в офлайн/онлайн-форматі. Під час таких заходів можуть бути проведені демонстрації процедури медіації, інтерактивні ігри та історії успіху участі в медіації.
- Співпраця з громадськими організаціями та медійними партнерами з метою популяризації служби порозуміння. Зокрема можна організовувати спільні заходи та взаємні публікації на веб-сайтах та в соціальних мережах.
- Робота з відкритими даними та проведення аналізу діяльності служби порозуміння в країні. Це дозволить виявити основні напрямки роботи, успішні практики та проблемні питання, які потребують додаткової уваги. З отриманих даних можна скласти звіти та презентації для органів влади, громадськості та потенційних користувачів.

- Створення відеороликів: зйомка та розміщення відеороликів у мережі Інтернет з описом того, як працює служба порозуміння онлайн, як з нею можна зв'язатися та отримати допомогу.
- Кампанії в соціальних мережах: створення хештегів та кампаній в соціальних мережах, що підтримують ініціативу з вирішення конфліктів через онлайн-медіацію. Можна запропонувати користувачам ділитися своїми історіями про те, як вони змогли вирішити конфлікт за допомогою онлайн-медіації, використовуючи певний хештег.
- Залучення соціальних медіа для поширення інформації про діяльність служби порозуміння онлайн.
- Залучення до просування онлайн-медіації та діяльності служби порозуміння онлайн «лідерів/лідерок думок» у освітньому середовищі. Вони можуть стати прикладом та мотивацією для інших учасників/учасниць освітнього процесу.
- Партнерство з іншими організаціями або спільнотами для проведення спільних заходів, таких як вебінари, онлайн-тренінги або круглі столи.

Важливо вибрати ті методи, які найбільше підходять для цільової аудиторії та забезпечують максимальну ефективність у популяризації діяльності служби порозуміння онлайн.

***Щоб зацікавити учнів/учениць використовувати для вирішення конфліктів онлайн-медіацію, можна застосувати наступні підходи.***

*Приклади з реального життя.* Знайти цікаві історії з життя, які демонструють, як медіація допомогла вирішити конфлікти в різних сферах життя, включаючи сім'ю, коло друзів, роботу тощо. Це допоможе учням/ученицям зрозуміти, що медіація – це не лише теорія, але й практичний інструмент, який може допомогти вирішити реальні проблеми.

*Рольові ігри.* Організувати рольові ігри, в яких учні/учениці зіграють ролі сторін конфлікту та медіатора/медіаторки, навчаючись таким чином вирішувати конфлікти за допомогою медіації. Це можна зробити в режимі онлайн-конференції або за допомогою платформ для віддаленої взаємодії.

*Відеоуроки.* Підготувати короткі відеоуроки, які пояснюють, що таке медіація, які її переваги, як вона допомагає вирішувати конфлікти і як можна скористатися медіацією онлайн.

*Віртуальні тренінги.* Організувати віртуальні тренінги, які допоможуть учням/ученицям оволодіти навичками медіації та вирішувати конфлікти. Тренінги можна проводити на спеціальних платформах для віддаленої взаємодії, таких як Zoom або Google Meet.

Окрім привернення уваги учнів/учениць до користування медіацією онлайн через позитивні приклади та розуміння її ефективності можна використати наступні інструменти, які зроблять процес цікавим та залучать більше учнів/учениць:

- інтерактивні тренінги та ігри, спрямовані на розвиток навичок співпраці, комунікації та вирішення конфліктів;
- залучення до процесу медіації популярних сервісів та інструментів, таких як відеопрезентації, анімаційні відео, інтерактивні вправи, віртуальні квести тощо.

## Розділ 3. Додатки

### 3.1. Правила медіації в онлайн-форматі:

- слухати іншого та говорити по чергово, навіть якщо з ним/нею не згоден/не згодна, щоб у кожній стороні була можливість висловитися і бути почутою;
- уникати образ одне щодо одного, щоб всі почувалися в безпеці;
- дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати оточуючим, що відбувалося на зустрічі, не записувати та не зберігати відео- та/або аудіозаписи медіаційних зустрічей;
- здійснювати відеоконференцію з увімкненою камерою під час медіації, оскільки використання камери може сприяти ефективнішому спілкуванню та підвищити якість медіації;
- кожен учасник/учасниця має переконатися, що його Інтернет-з'єднання має достатню швидкість для використання онлайн-інструментів. У разі технічних негараздів негайно повідомляти про це медіатору/медіаторці для узгодження подальших дій. Учасник/учасниця знає, як користуватися обраними онлайн-інструментами, та за потреби може звернутися по допомогу до медіатора/медіаторки;
- кожен/кожна учасник/учасниця може в разі потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустрічі на інший час;
- кожен/кожна учасник/учасниця може відмовитися від медіації чи від медіатора/медіаторки;
- медіатор/медіаторка може поговорити з кимось із учасників/учасниць наодинці, також бажання щодо особистої зустрічі з медіатором/медіаторкою може висловити й учасник/учасниця;
- медіатор/медіаторка може перервати медіацію.

### *Під час проведення онлайн-медіації медіатор/медіаторка:*

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить запитання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника/учасниці зустрічі з повагою;
- дотримується нейтралітету і не перебирає нічєї сторони;
- не дає жодних порад і не висловлює свою точку зору;
- не з'ясовує, хто правий, а хто винуватий;
- за необхідності надає допомогу учасникам/учасницям у технічних питаннях, які виникають.

### 3.2. Вступне слово медіатора/медіаторки при проведенні онлайн-медіації

Вітаю!

Я вдячний/вдячна всім учасникам/учасницям за участь у нашій зустрічі.

Ми сьогодні зібрались з приводу тієї події, що сталася між вами, і сподіваємося спільно ухвалити рішення, яке має поліпшити ситуацію.



Розпочнемо зі знайомства. Я – медіатор/медіаторка, мене звуть (...). Будь ласка, назвіться так, як би ви хотіли, щоб до вас зверталися під час нашої зустрічі (стосується кожного/кожної з присутніх).

Перед тим, як ми розпочнемо, я б хотів/хотіла нагадати про те, що ваша роль у цій зустрічі є основною. Я не суддя і не ухвалюю рішень у цій справі. Я лише допомагатиму вам у спілкуванні та під час прийняття рішення. Я також зобов'язуюсь однаково дбати про інтереси всіх учасників/учасниць цієї зустрічі та не віддавати перевагу котрійсь із сторін.

Звертаю вашу увагу, що медіація проходитиме в онлайн-форматі.

Онлайн-медіація – це медіація, яка проводиться в онлайн-форматі за допомогою Інтернет-технологій та онлайн-інструментів. Технічна сторона процесу медіації може включати використання відеоконференцій, віртуальних дошок, чатів, електронних документів та інших онлайн-інструментів.

За потреби я надам вам ґрунтовніші роз'яснення технічної сторони процесу медіації. Також ви можете звернутися до мене по допомогу в технічних питаннях впродовж усього часу проведення медіації.

На початку зустрічі кожен/кожна з учасників/учасниць матиме змогу розповісти про те, що сталося, поставити запитання та отримати на них відповіді. Потім ми перейдемо до розгляду пропозицій щодо вирішення ситуації та до ухвалення такого рішення, яке було б прийнятним для всіх учасників/учасниць.

Під час зустрічі кожен/кожна з учасників/учасниць може попросити про особисту розмову з медіатором/медіаторкою чи іншою стороною, якщо з'явиться така необхідність. Для проведення зустрічі наодинці ми скористаємося «Віртуальною кімнатою».

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

Ще одним обов'язковим принципом нашої роботи є принцип конфіденційності. Це означає, що жодна інформація, яку тут повідомлять, не може бути розголошена чи використана іншим чином в суді чи деінде без дозволу учасників/учасниць. Також не можна записувати та зберігати відео- та/або аудіозаписи медіаційних зустрічей.

Я також прошу погодитись із тим, що Ви не залучатимете нас (медіаторів/медіаторок) як свідків у вашій справі з метою дотримання цього ж принципу.

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

- говорити по черзі;
- дати можливість висловитись іншій стороні, не перебиваючи її;
- висловлюватися з повагою одне до одного;
- дотримуватися конфіденційності;
- здійснювати відеоконференцію з увімкненою камерою під час медіації, оскільки використання камери може сприяти ефективнішому спілкуванню та підвищити якість медіації;
- переконалися, що ваше Інтернет-з'єднання має достатню швидкість для використання онлайн-інструментів. У разі технічних негараздів негайно повідомляйте про це медіатора/медіаторку для узгодження подальших дій. Переконайтеся, що ви знаєте, як користуватися обраними онлайн-інструментами, та пам'ятайте, що за потреби можете звернутися по допомогу до медіатора/медіаторки.

Чи згодні ви дотримуватися цих правил? Чи маєте якісь доповнення до них чи побажання?

Чи є запитання до мене? Чи можемо ми розпочати?

У такому випадку, чи не могли б ви зараз розповісти про те, що трапилось, та як це на вас позначилося? Хто бажає розпочати?

### 3.3. Документація медіатора/медіаторки

#### Бланк попередньої зустрічі медіації

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

Дата події: \_\_\_\_\_

1. Стислий опис ситуації, предмету спору \_\_\_\_\_

2. Для вирішення конфліктної ситуації

2.1. Я пропоную: \_\_\_\_\_

2.2. Я очікую від (другої сторони конфлікту) \_\_\_\_\_

3. Можливі прийняті рішення: \_\_\_\_\_

4. Формат проведення процесу медіації: онлайн/офлайн

Дата \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Підпис сторони \_\_\_\_\_ Підпис медіатора/медіаторки \_\_\_\_\_

#### Згода на участь у процедурі онлайн-медіації

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

- добровільність;
- розподіл відповідальності;
- конфіденційність;
- нейтральність.

Медіатори/медіаторки зобов'язуються зберігати нейтральність та неупередженість до обох сторін. Медіатори/медіаторки однаково допомагають учасникам/учасницям знайти найкращий варіант вирішення конфліктної ситуації.

Онлайн-медіація – медіація, яка проводиться в онлайн-форматі за допомогою Інтернет-технологій та онлайн-інструментів. Технічна сторона процесу медіації може включати використання відеоконференцій, віртуальних дошок, чатів, електронних документів та інших онлайн-інструментів.

#### **Правила онлайн-медіації**

- Слухати іншого та говорити по черзі, навіть якщо з ним/нею не згоден/не згодна, щоб у кожній стороні була можливість висловитися і бути почутою.
- Уникати образ одне щодо одного, щоб всі почувалися в безпеці.
- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати оточуючим, що відбувалося на зустрічі та не записувати й не зберігати відео- та/або аудіозаписи медіаційних зустрічей.
- Здійснювати відеоконференцію з увімкненою камерою під час медіації, оскільки використання камери може сприяти ефективнішому спілкуванню та підвищити якість медіації.
- Кожен/кожна учасник/учасниця має переконатися, що його/її Інтернет-з'єднання має достатню швидкість для використання онлайн-інструментів. У разі технічних негараздів негайно повідомляти про це медіатору/медіаторці для узгодження подальших дій. Учасник/учасниця знає, як користуватися обраними онлайн-інструментами, та за потреби може звернутися по допомогу до медіатора/медіаторки.
- Кожен/кожна учасник/учасниця може в разі потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустрічі на інший час.
- Кожен/кожна учасник/учасниця може відмовитися від медіації чи від медіатора/медіаторки.
- Медіатор/медіаторка може поговорити з кимось із учасників/учасниць наодинці, а також бажання щодо особистої зустрічі з медіатором/медіаторкою може висловити й учасник/учасниця.
- Медіатор/медіаторка може перервати медіацію.

#### **Під час проведення онлайн-медіації медіатор/медіаторка:**

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить запитання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного/кожної учасника/учасниці зустрічі з повагою;
- дотримується нейтралітету і не перебирає нічийї сторони;
- не дає жодних порад і не висловлює свою точку зору;
- не з'ясовує, хто правий, а хто винуватий;
- за необхідності надає допомогу учасникам/учасницям у технічних питаннях, що виникають.

Ми, сторона 1 \_\_\_\_\_

та сторона 2 \_\_\_\_\_ ,

підписанням цього документу засвідчуємо ознайомленість із правилами та принципами медіації, а також гарантуємо їхнє дотримання.

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

Дата \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

**Згоду засвідчую:**

Дата \_\_\_\_\_

Підпис медіатора/медіаторки \_\_\_\_\_

**Угода сторін за результатами онлайн-медіації**

Ім'я, прізвище та по батькові сторони 1: \_\_\_\_\_

Ім'я, прізвище та по батькові сторони 2: \_\_\_\_\_

Дата складання угоди: \_\_\_\_\_

Ми брали участь в процедурі онлайн-медіації, яка була присвячена (опис ситуації, предмету спору) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ми добровільно домовилися про наступне (угода, зобов'язання сторін, терміни виконання): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ми вважаємо цю угоду справедливою та погоджуємося виконувати її.

Оскільки проводилась онлайн-медіація, ця угода підписана за допомогою цифрового інструменту \_\_\_\_\_, який сторони погодили під час процесу онлайн-медіації.

Дата \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

**Згоду засвідчую:**

Дата \_\_\_\_\_

Підпис медіатора/медіаторки \_\_\_\_\_

**Бланк перевірки виконання сторонами угоди  
(для післямедіаційної зустрічі)**

між \_\_\_\_\_

та \_\_\_\_\_

(\*Угода про проведення процедури онлайн-медіації № \_\_\_\_\_)

Перевірка виконання угоди відбулася:

Відповідно до домовленості в призначений день і час, у режимі онлайн/офлайн

Інше \_\_\_\_\_

Коментарі \_\_\_\_\_

<b>Запитання до сторін</b>	<b>Відповіді (зі слів сторін)</b>
Чи цілком ви задоволені досягнутим результатом?	
Чи не залишилось чогось недомовленого?	
Як тепер складаються ваші стосунки?	
Як виконується угода?	
Що важливе для себе ви зрозуміли в ході медіації?	
Які маєте пропозиції?	
Чи потрібно проводити повторну медіацію?	

Дата \_\_\_\_\_

**3.4. Правила взаємодії сторін між собою та з медіатором/медіаторкою під час онлайн-медіації:**

- погодьте тривалість очікуваного часу, впродовж якого відбуватимуться онлайн-зустрічі. Погодьте перерви між зустрічами та технічні перерви (за потреби), під час яких можна змінити обстановку, розім'ятися тощо;
- узгодьте зі сторонами алгоритм дій на випадок таких ситуацій та подбайте про запасний канал/спосіб комунікації: особливості цифрової комунікації (погіршення Інтернет-з'єднання, повна втрата зв'язку, затримка при передачі звуку/відео, повільніший темп спілкування, ніж при офлайн-зустрічі тощо);

- також зафіксуйте, що в разі втрати зв'язку зі стороною під час медіаційної зустрічі друга сторона очікує, поки медіатор/медіаторка з'ясує, чи це є технічним збоєм, чи свідомим виходом сторони з процесу медіації;
- перебування в безпечному приміщенні без попередньо неузгодженого зі всіма учасниками/учасницями доступу третіх осіб;
- дотримання конфіденційності процесу онлайн-медіації, а саме не розголошення інформації третім особам без відповідної згоди учасників/учасниць медіації;
- не записувати та не зберігати відео- та/або аудіозаписи медіаційних зустрічей; не передавати їх третім особам; не транслювати онлайн медіаційні зустрічі в мережі Інтернет тощо;
- увімкнення відеокамери, освітлення під час зустрічі, нейтральне віртуальне тло;
- погодьте, що під час медіаційних зустрічей, зокрема тоді, коли сторона перебуває у «Віртуальній кімнаті очікування», неприпустимо відволікатися на інші процеси та справи. Якщо сторона не спілкується в цей час з медіатором/медіаторкою, вона може використати його для обмірковування теми медіаційної зустрічі. При цьому потрібно заохочувати до фізичних рухів, зміни положення тіла, вправ – це може сприяти емоційному та фізичному розвантаженню та зняттю «цифрової втоми»;
- потурбуйтеся про отримання згоди на проведення онлайн-медіації та ознайомлення з правилами використання онлайн-інструментів (див. Додаток цього методичного посібника);
- погодьте канал/спосіб комунікації медіатора/медіаторки зі сторонами між медіаційними сесіями;
- узгодьте зі сторонами, за допомогою яких цифрових інструментів відбудеться фіксування домовленостей та/або угоди.

### **3.5. Пам'ятка для батьків дітей – учасників/учасниць медіації в онлайн-форматі**

Медіація є процесом вирішення конфліктів, у якому нейтральна сторона – медіатор/медіаторка – допомагає сторонам знайти спільне рішення. Онлайн-медіація – це проведення процесу медіації з використанням телекомунікаційних технологій.

Роль батьків у цьому процесі полягає в підтримці дитини.

Використовуйте наступні рекомендації та допоможіть дитині отримати позитивний досвід участі в онлайн-медіації.

- Підтримайте рішення дитини взяти участь у медіації, якщо вона відчуває необхідність у вирішенні конфлікту.
- Продовжуйте підтримувати дитину і під час процесу медіації, особливо якщо вона дуже хвилюється або має важкі почуття під час медіації.
- Зверніть увагу на те, що медіація є процесом, під час якого учасники/учасниці спільно працюють, щоб знайти рішення конфлікту. Не сподівайтесь, що медіатор/медіаторка вирішить конфлікт за дитину.

- Дозвольте дитині брати участь у процесі онлайн-медіації самостійно. Забезпечте їй ізольований від інших членів родини простір для участі в онлайн-медіаційних сесіях. Дитина має відчувати безпеку та вашу підтримку.
- Дотримуйтеся конфіденційності. Не розпитуйте дитину та/або медіатора/медіаторку про подробиці медіації. Якщо дитина не хоче про це говорити, сприймайте це спокійно, адже вона дотримується принципу конфіденційності. Медіатор/медіаторка також має дотримуватися принципу конфіденційності та не розголошувати деталі конфлікту без згоди сторін.
- Надайте дитині необхідну технічну підтримку. Перевірте, щоб її пристрій був налаштований належним чином, щоб був забезпечений потрібний рівень Інтернет-зв'язку для онлайн-медіації. Запропонуйте дитині можливість за потреби швидко звернутися до вас для вирішення технічних питань під час онлайн-медіаційних сесій.
- Надайте підтримку та заохочення дитині під час та після медіації, незалежно від того, як буде вирішено конфлікт.
- Якщо у вас є будь-які запитання або сумніви стосовно медіації, зверніться до медіатора/медіаторки або до шкільної служби порозуміння для отримання додаткової інформації.
- Утримайтеся від втручання в конфлікт під час процесу медіації. Ваша спроба вирішити конфлікт самостійно може не лише відволікти дітей від медіації, а й стати перешкодою для досягнення взаєморозуміння та успішного вирішення конфлікту. Медіація – це процес вирішення конфлікту, який допомагає сторонам знайти взаємовигідне рішення без втручання в нього з боку третіх осіб.
- Вислухайте дитину, якщо вона хоче поділитися з вами своїми враженнями від процесу медіації та розповісти про результати вирішення конфлікту. Сприймайте її почуття та дайте можливість відчувати підтримку у важливий для неї момент.
- Не давайте негативних коментарів про інших учасників/учасниць медіації або про саму процедуру медіації. Це може підірвати довіру та розуміння між сторонами та призвести до подальших конфліктів та/або зірвати виконання досягнутих в процесі медіації домовленостей.

### **3.6. Пам'ятка для учнів та учениць, які беруть участь в онлайн-медіації**

Деякі рекомендації, які можуть допомогти вам під час участі в онлайн-медіації.

#### **Перед онлайн-медіацією:**

- визнайте, що потрібно вирішити конфлікт;
- прийміть запрошення на медіацію;
- підготуйтеся до медіації. Онлайн-медіація може бути тривалим та складним процесом;
- перед початком медіації вам буде надано інформацію про процес та про те, чого від вас очікують;
- повідомте про будь-які свої потреби, які слід врахувати під час проведення онлайн-медіації.

**Під час онлайн-медіації:**

- всі учасники/учасниці медіації повинні ставитися з повагою одне до одного;
- пам'ятайте, що медіація є процесом співпраці, а не боротьбою одне з одним;
- відео- та аудіообладнання мають бути належним чином налаштовані;
- використовуйте відеозв'язок та тримайте камеру увімкненою, коли це можливо;
- закрийте всі зайві програми на комп'ютері, щоб уникнути відволікання уваги;
- зберігайте конфіденційність інформації, яка використовується під час онлайн-медіації;
- якщо виникає технічна проблема, негайно повідомте про це медіатора/медіаторку;
- будьте відкритими до розмови та вислуховуйте іншого/іншу учасника/учасницю конфлікту. Спробуйте зрозуміти його/її погляди та почуття;
- кожна сторона повинна мати можливість висловитися;
- під час медіації неприпустимо використовувати образливу мову або перешкоджати іншим у їхніх висловлюваннях;
- використовуйте позитивне мовлення. Уникайте звинувачень та добирайте слова, які допоможуть зняти напругу й вирішити конфлікт;
- залишайтеся ввічливими та пам'ятайте, що обидві сторони медіації працюють над вирішенням спільної проблеми;
- висловлюйте свої почуття і використовуйте «Я-повідомлення». Наприклад, скажіть: «Я відчуваюся засмученим, коли ти не відповідаєш на мої повідомлення»;
- спробуйте віддзеркалити почуття іншої сторони. Наприклад, скажіть: «Я розумію, що тобі важко, коли я запізнююсь на наші зустрічі»;
- не звинувачуйте інших у ваших почуттях. Наприклад, замість сказати: «Ти дратуєш мене, коли не відповідаєш на мої повідомлення», краще скажіть: «Я відчуваюся засмученим, коли ти не відповідаєш на мої повідомлення»;
- спробуйте зрозуміти причини своїх почуттів. Наприклад, якщо ви відчуваєтеся ображеним, спробуйте з'ясувати, чому саме ви так реагуєте на ситуацію;
- будьте готові приймати свої почуття та почуття іншої сторони. Наприклад, скажіть: «Я розумію, що ти теж відчуваєшся засмученим/засмученою в цій ситуації»;
- зверніть увагу, що говорити про свої почуття дуже важливо, адже це допомагає іншим учасникам/учасницям медіації краще зрозуміти вашу точку зору та допомагає знайти спільні рішення;
- вислуховуйте інших уважно та спробуйте зрозуміти їхній погляд на ситуацію;
- ставте запитання, щоб зрозуміти позиції сторін;
- розмова повинна стосуватися лише теми конфлікту;
- дотримуйтеся встановленого часу для виступів;
- будьте терплячим/терплячою. Медіація може забрати деякий час, але важливо дотримуватися процесу та не залишати його посеред дороги;
- будьте готовими до пошуку рішень, які можуть відрізнитися від вашого початкового плану;



- залишайтеся спокійним/спокійною та концентруйтеся на пошуку вирішення конфлікту.

#### **Після онлайн-медіації:**

- дотримуйтеся зобов'язань, узгоджених під час онлайн-медіації;
- дотримуйтеся конфіденційності: вся інформація, про яку ви дізналися під час онлайн-медіації, повинна залишатися конфіденційною та не розголошуватися без дозволу всіх учасників/учасниць онлайн-медіації;
- зверніться по допомогу, якщо виникнуть нові проблеми.

#### **Пам'ятайте!**

Медіація може бути важливим інструментом для вирішення конфліктів у школі, але її успіх залежить від дотримання правил участі ній. Нехтування правилами може призвести до втрати довіри та невдачі у вирішенні конфлікту.

### **3.7. Етичні принципи онлайн-вирішення спорів**

#### **Національний центр технології та врегулювання спорів США**

**Оригінальний текст <https://odr.info/ethics-and-odr/>**

**Переклад М. Мотилюк**

#### **ПРЕАМБУЛА**

Етичні принципи онлайн-вирішення спорів (ОВС) розроблені для підвищення якості, ефективності та розширення сфери застосування процесів вирішення спорів з технологічними компонентами. Загалом вони можуть являти орієнтир для найкращих практик, стандартів, правил, характеристик, а також сертифікації в галузі врегулювання спорів та в пов'язаних з нею галузях, у яких існують процедури та практики вирішення спорів. Цей документ ґрунтується на попередній роботі Національного центру технології та врегулювання спорів й на існуючих стандартах практики, а також, у більш широкій перспективі, на різноманітних дослідженнях і стандартах численних спеціалізованих державних і комерційних організацій щодо ОВС та врегулювання спорів загалом. Принципи викладено в алфавітному порядку, жодного пріоритету принципів у відповідності з порядком викладення не передбачено. Їх слід сприймати як взаємопов'язану та взаємозалежну рамкову структуру.

У зв'язку зі швидким зростанням впровадження ОВС у низці секторів настав час створити «живий» документ із етичними принципами дизайну, структури, практики та впровадження систем ОВС. Таким чином, хоча дебати щодо визначення та обсягу ОВС, а також того, які саме практики та стандарти мають бути формалізовані, якщо такі є, ймовірно, триватимуть і надалі, є надія, що створення цих Етичних принципів онлайн-вирішення спорів може стати орієнтиром для таких дискусій, розвитку таких систем, практик застосування та інтеграції ОВС в наявні інституції.

Усвідомлюючи існування множинних поглядів і практик, а також постійний розвиток технологій, які впливають на способи використання, розвиток та перетворення конфліктів, доцільно сформулювати та продовжувати обговорення етичних принципів з метою формування, спрямування та розвитку кращих практик. Формулювання сукупності принципів, одночасно визнаних у різних юрисдикціях, вимагає визнання того, що вони мають обов'язково ґрунтуватися на формальних правових вимогах таких юрисдикцій, а також враховувати специфіку різних галузей та культур.

Передбачається, що Етичні принципи онлайн-вирішення спорів знайдуть відгук у широкої аудиторії, що сприятиме розвитку довіри до запровадження ОВС у системи та встановлені практики, оскільки зацікавлені в системах ОВС сторони стають експансивнішими та інклюзивнішими.

Описані принципи розроблені, щоб скеровувати та розвивати етичні системи та практику ОВС як у державній, так і в приватній сферах. Цілком імовірно, що конкретніші або додаткові принципи можуть бути сформульовані в майбутньому в окремих секторах і юрисдикціях. Ці ж принципи, навпаки, пропонуються як основні спільні цінності та як «живий» документ, який може бути стійким та релевантним до нових умов, технологій, потреб зацікавлених осіб і знань.

## ПРИНЦИПИ

### **Доступність**

Розробка та впровадження ефективних і дієвих процедур має сприяти їхньому використанню не просто для найширшого кола людей, але також враховувати реальні культурні відмінності всередині та між юрисдикціями. Також потрібно враховувати імовірність існування різного рівня можливостей використання ресурсів та досвід маргіналізації, які можуть перешкоджати доступу до процесів вирішення спорів і правосуддя як формальних, так і неформальних. Системи та процеси ОВС ефективно полегшують, а не обмежують право на представництво сторін у процесах вирішення спорів.

### **Відповідальність (підзвітність)**

Розробка та впровадження систем, процесів і практик ОВС є відповідальними перед установами, законодавчими рамками та спільнотами, яким вони служать.

### **Компетентність**

Системи, процеси та спеціалісти, які практикують ОВС, мають бути компетентними або готовими надавати доступ до відповідних технологій чи людських компетентностей, необхідних для ефективного впровадження процесу вирішення спорів, який вони зобов'язуються супроводжувати. Це включає знання у сферах вирішення спорів, права, технологій, мови і культури, хоча й не обмежується ними.

### **Конфіденційність**

Розробка та впровадження систем, процесів і практик ОВС забезпечує конфіденційність відповідно до всіх правових норм і має відповідати принципам дотримання закону, інформованої участі, безпеки та прозорості.

### **Розширення прав та можливостей (наділення силою та владою)**

Системи та процеси ОВС створюються та впроваджуються таким чином, щоб сприяти зростанню та позитивним змінам для окремих осіб, для стосунків, систем і суспільства, розширюючи доступ до правосуддя та покращуючи можливості вибору та ефективного прийняття рішень.

### **Рівність**

Процеси ОВС розробляються та впроваджуються таким чином, щоб передбачити шанобливе ставлення до всіх учасників та людської гідності; вони дають можливість маргіналізованим голосам бути почутими й активно прагнуть того, щоб привілеї та несприятливі умови не впливали на згоду брати участь у них; щоб жоден учасник не піддавався більшому ризику, ніж інші, хоча деякі контексти можуть створювати подібні ризики.

### **Справедливість**

Процеси ОВС створюються та впроваджуються для полегшення досягнення справедливості, без упередженості чи надання переваг для чи проти окремих осіб

або груп, зокрема через використаних алгоритмів. Вони чутливі та реагують на інтереси громади і зацікавлених сторін, яким вони служать.

#### **Чесність**

Процеси ОВС створюються та впроваджуються таким чином, щоб інформація збиралась, оброблялась та надавалась без спотворення та відриву від контексту.

#### **Неупередженість**

Процеси ОВС створюються та впроваджуються, а спеціалісти-практики працюють таки чином, щоб зменшити ризики упередженості. Це включає необхідність урахування ризиків, які можуть виникати через технологічні та інші умови, здатні створити привілейоване становище у процесах чи їхніх результатах для постійних учасників, приділяючи особливу увагу дотриманню принципів доступності, справедливості та інформаційної відкритості.

#### **Інформована участь**

При розробці та впровадженні систем і процесів ОВС активні зусилля докладаються для забезпечення (1) чіткого розкриття учасникам усієї інформації про ризики та переваги процесу, (2) компетентності учасників оцінювати інформацію про їхню участь у процесі, (3) розуміння учасниками інформації, (4) коли це можливо, добровільного прийняття учасниками ризиків, пов'язаних із участю у процедурі, і щоразу, коли добровільне прийняття неможливе через обов'язковість їхньої участі, – інформаційної відкритості щодо таких ризиків.

#### **Інноваційність**

Онлайн-вирішення спорів продовжує впроваджувати інновації, щоб поліпшити надання послуг із вирішення спорів, щоб робити це справедливіше, ефективніше та результативніше, для забезпечення миру, довіри та доступу до правосуддя.

#### **Інтеграція**

Процеси ОВС ефективно інтегровані як усередині системи, так і ззовні з іншими системами, мережами та об'єктами. Технологія забезпечує процес вирішення суперечок максимально бездоганно. Застосування технології з вирішення спорів розроблено та реалізовано в контексті її зв'язків з іншими чинними системами та мережами й усвідомленням того, що з'являтимуться нові. Це реалізується з особливою увагою до інтеграції з державними установами для підвищення інклюзивності та доступу до правосуддя.

#### **Дотримання законодавства (юридичні зобов'язання)**

Розробка та впровадження систем і процесів ОВС підтримує закони відповідних юрисдикцій і гарантує, що ці закони відомі та їх дотримуються в контексті принципів Доступності, Інформованої участі та Прозорості.

#### **Нейтральність**

Системи та практики ОВС, а також спеціалісти, які їх здійснюють, функціонують незалежно від сторін спору, а будь-які конфлікти інтересів є прозорими і про них повідомляється.

#### **Захист від заподіяння шкоди**

Розробка та впровадження ОВС спрямовані на запобігання та мінімізацію шкоди й ризиків для тих, хто бере участь у процесах вирішення спорів, приділяючи особливу увагу тим, хто є найбільш маргіналізованим та має найменший доступ до правосуддя.

#### **Безпека**

Докладаються всі розумні зусилля для того, щоб інформація та зв'язки між сторонами та іншими суб'єктами, пов'язаними з процесами ОВС, були повністю безпечними, як передбачено законом, а про всі обмеження цього принципу повідомляється учасникам.

**Прозорість (Інформаційна відкритість)**

Докладаються всі розумні зусилля для того, щоб зробити прозорими справжні цілі, ризики та юридичні зобов'язання, включаючи (але не обмежуючись ними) форми та юрисдикцію процесів вирішення спорів; ідентичність, приналежність, зобов'язання та конфлікти інтересів сторін, організацій та систем; а також політику та системи безпеки даних, конфіденційності та збереження таємниці.

**МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК**

**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ**  
**ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ПРИМИРНИХ ПРОЦЕДУР**  
**В ОНЛАЙН-ФОРМАТІ**

**Упорядниці:**

Андреєнкова В. Л., Харківська Т. А.

**Верстка та дизайн обкладинки:**

ФОП Буря О.Д.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи  
до Державного реєстру видавництва ДК №4749

**Літературний редактор:**

Губін С.І.

Формат 64x90/8

Ум. друк. арк. 2,56

Тираж 100 прим. Зам. № 21/01

Надруковано у друкарні ТОВ «Агентство «Україна»  
(Свідоцтво про реєстрацію серії ДК №265 від 30.11.2000 р.)

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

**Національна гаряча лінія для дітей та молоді (дзвінки безкоштовні)**

0 800 500 225 або 116 111 (з мобільного)

Електронні канали консультування:

Telegram: CHL116111

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

Messenger: [childhotline.ukraine](https://www.messenger.com/profile/childhotline.ukraine)

**Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні**



Email: [kyiv@unicef.org](mailto:kyiv@unicef.org)  
Вебсайт: [www.unicef.org.ua](http://www.unicef.org.ua)  
Facebook: [UNICEFUkraine](https://www.facebook.com/UNICEFUkraine)  
Instagram: [UNICEF\\_Ukraine](https://www.instagram.com/UNICEF_Ukraine)  
Twitter: [UNICEF\\_UA](https://twitter.com/UNICEF_UA)