

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКМ УКРАЇНИ**

**Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича**

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи

Кафедра педагогіки та соціальної роботи

**МЕДІАЦІЯ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ МЕТОД УРЕГУЛЮВАННЯ  
КОНФЛІКТІВ (НА БАЗІ НЗ)**

**Дипломна робота**

**Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

Виконала:

студентка VI курсу, групи 614

спеціальності 231 «Соціальна робота»

Лужна Юлія Степанівна

Керівник:

кандидат психологічних наук

Цимбалюк Наталія Сергіївна

**До захисту допущено:**

**Протокол засідання кафедри № 4**

Від «23 » листопада 2021 р.

завідувач кафедри \_\_\_\_\_ Людмила Тимчук

Чернівці – 2021 р.

## ЗМІСТ

<b>АНОТАЦІЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>ВСТУП.....</b>	<b>4</b>
<b>РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У СИСТЕМІ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Підліткові конфлікти у системі професійно-технічної освіти .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. Шляхи та методи подолання конфліктів.....</b>	<b>13</b>
<b>Висновки до першого розділу .....</b>	<b>19</b>
<b>РОЗДІЛ 2. ОПТИМІЗАЦІЯ СИСТЕМИ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОГО НАВЧАННЯ ЯК УМОВА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПІДЛІТКОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. Дослідження конфліктів в системі професійно-технічної освіти .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2. Превенція та прогнозування конфліктів.....</b>	<b>41</b>
<b>Висновки до другого розділу .....</b>	<b>49</b>
<b>Висновки.....</b>	<b>51</b>
<b>Список використаних джерел .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ДОДАТКИ .....</b>	<b>57</b>

## АНОТАЦІЯ

Лужна Ю.С. Медіація як ефективний метод урегулювання конфліктів (на базі ВПУ №3 м. Чернівці) – магістерська робота.

Розглянуто поняття підліткового віку, медіації, міжособистісної взаємодії, висвітлено методи та технології соціально-психологічного впливу на формування ефективних методів профілактики та подолання конфліктів у підлітковому віці в професійно-технічному освітньому середовищі. Проаналізовано соціально-психологічні особливості підлітків, які можуть стати детермінантами подолання конфліктних ситуацій. Досліджено цілеспрямований корекційно-розвивальний вплив тематичного тренінгу для формування компетенцій, які сприяють подоланню конфліктів, запропоновані рекомендації для профілактики та подолання конфліктів у підлітковому середовищі.

*Ключові слова:* підлітковий вік, конфлікт, конфліктна ситуація, медіація, соціально-психологічний вплив, тренінг, профілактика, подолання.

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Ріст та урізноманітнення конфліктів є наслідком еволюції нашої цивілізації. Конфлікти є природнім явищем у людському житті, особливо у кризові періоди. Підлітковий вік є таким кризовим та критичним періодом, для якого характерними є чи не найбільша кількість внутрішніх та зовнішніх конфліктів. Конфлікти є частиною життя кожного підлітка, тому породжують проблеми індивідуального та соціального характеру, які різняться за масштабом, причинами, структурою тощо. Проте, всі вони вимагають єдиної методології як у дослідженнях, так і у практичному їх регулюванні. Конфлікт як процес характеризується тим, що у його ході може змінюватися вся система цінностей та відносин, світосприйняття та світобачення. Конфлікти завжди супроводжуються гострими емоційними переживаннями та протистояннями.

До проблеми вивчення конфліктів, їх природи, соціально-психологічної анатомії звертались такі вітчизняні та зарубіжні вчені як К.О.Абульханова-Славська, І.В.Ващенко, С.П.Гіренко, Н.В.Грішина, О.А. Донченко, А.Т.Ішмуратов, Н.В.Клюєва, В.В.Латинов, Г.В.Ложкін, Л.О. Петровська, М.І.Пірен, Н.І.Пов'якель, А.О.Реан, І.І.Русинка, Т.М.Титаренко, Н.В.Чепелєва, Р.Блейк, Г.Зіммель, П.Ліпман, Дж.Морено, Е.А.Орлова, Т.Парсонс, Л.Росс, Дж.Рубин, А.Смолл, К.Томпсон, Е.Уорд, Л.Б.Філонов, К.Хорні, К.Фопель та інші.

Розуміти природу конфліктів, розбиратись в його анатомії недостатньо, адже всі ці знання потрібні для того, щоб їх успішно вирішувати чи запобігати виникненню конфліктних ситуацій. Фахівець соціальної роботи повинен володіти знаннями, уміннями та навичками аналізувати та оцінювати конфліктні ситуації, які виникають у суспільстві, а також моделювати та прогнозувати шляхи їх оптимального вирішення. Аналіз науково-практичних доробків вчених (В.Л. Андрєєнкова, В.І. Бондар, О.Б. Іванов, Ю.І. Ільїнська, О.А. Калашник, О.Д.Карпенко, Д.Кроулі, Н.В. Лунченко, М.М.Матвійчук, О.В.Марвін,

В.С.Орлянський, Л.Паркінсон, М.В. Примуш, Ч.О.Саскайнд, Л.М. Цой, К.О. Чернець, Д.А.Чхартишвілі, Т.А. Харківська та ін.) дозволив виокремити медіацію як одну з найбільш ефективних стратегій, форм, методів урегулювання конфліктів. Незважаючи на велику кількість досліджень у галузі конфліктології та медіації, існує дефіцит досліджень методу медіації у підлітковому середовищі, чим і був обумовлений наш вибір магістерського дослідження.

**Метою роботи** є урегулювання конфліктних ситуацій у закладах професійно-технічної освіти для ефективного управління інтерперсональних відносин підлітків.

**Об'єкт** – особистісна та навчальна платформа підліткової взаємодії в процесі здобування професійної освіти

**Предмет** – особливості виникнення конфліктів у підлітковому середовищі, шляхи їх розв'язання та прогнозування.

**Завдання:**

– здійснити комплексний системний аналіз особливостей взаємодії підлітків у процесі професійно-технічного навчання в контексті сучасних дослідницьких підходів;

– охарактеризувати причини виникнення конфліктних ситуацій у процесі їх навчальної та особистісної взаємодії;

– проаналізувати конфліктні поля суперечностей, які виникають у навчальному процесі, та віднайти безконфліктні варіанти взаємовідносин;

- запропонувати основні шляхи розв'язання та прогнозування конфліктів у професійно-технічному навчальному середовищі.

**Методи дослідження:** Для вирішення завдань емпіричного дослідження, нами використані такий ряд методів:

- теоретичні: аналіз, синтез та узагальнення теоретичної наукової літератури з проблеми досліджуваного питання;

- емпіричні: бесіда; спостереження;

- комп'ютерна програма SPSS 21 – для статистичної обробки отриманих даних.

**База дослідження:** Вище професійне училище №3 міста Чернівці.

**Теоретична значущість** полягає в аналізі наукової літератури та виявленні соціально-психологічних особливостей медіації як ефективного методу урегулювання конфліктів у підлітковому середовищі.

**Практичне значення:** Отримані в результаті дослідження результати можуть бути використані як замовниками соціальної реклами – державними установами, благодійними організаціями, приватними установами та рекламними агенціями для створення більш ефективної соціальної реклами, так і соціологами і психологами – для проведення подальших досліджень.

Результати магістерської роботи були апробовані на щорічній Студентській конференції 2020-2021 н.р.

Логіка дослідження зумовила структуру магістерської роботи: вступ, два розділи, висновки, список використаних джерел, який налічує 58 найменувань, 4 додатки. Загальний обсяг 70 сторінок.

## РОЗДІЛ I

### ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У СИСТЕМІ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ

#### 1.1. Підліткові конфлікти у системі професійно-технічної освіти

Еволюція людської цивілізації передбачає виникнення, розвиток та трансформацію найрізноманітніших конфліктів. Конфлікти є безумовною частиною нашого життя. Прямопропорційними є конфлікти як частина життя кожної людини та проблеми індивідуального, соціально-психологічного характеру, їх причинно-наслідковий зв'язок, структурні характеристики [4, 11].

Підлітковий вік є надзвичайно складним утворенням, специфічною особливістю якого є особистісне та закладення професійного самовизначення. Фахове самовизначення у підлітків можливе в умовах професійно-технічної освіти. Професійно-технічна освіта є тією платформою, яка поєднує фахову освіту із загально-освітнім навчанням у період підліткового дозрівання. Таким чином, ми маємо три окремі детермінанти, які можуть розкрити суть професійного становлення у підлітковому віці: кризова підлітковості, фахове самовизначення та зовнішнє соціальне середовище [32].

Аналізуючи підлітковий вік як важливий період, вважаємо визначити такі його найосновніші соціально-психологічні особливості:

- не зважаючи на велику кількість наукової періодизацій вікового проміжку підлітковості, межі цього віку є індивідуальними для кожного підлітка; тобто у загальному початок припадає на 11-12 років, а завершення може тривати по-різному: від 15 до 17-18 років

- наряду з використанням поняття «підлітковий вік» рівнозначно використовують такі його синонімічні назви як «кризовий», «критичний», «перехідний», «бурхливий»;

- формування особистості та усвідомлення себе особистістю через внутрішні конфлікти із собою та з іншими, через постійне зіткнення із соціумом, його моральними уявленнями та установками;

- провідною діяльністю є спілкування (11 – 15 років) та навчально-професійна діяльність (15 – 17 років), що є ключовими платформами для розгляду конфліктів та медіації у цьому віці;

- змістом психологічного розвитку в період підлітковості є розвиток самосвідомості, самооцінки та образу «Я» (фізичного та психічного) – засновані на порівнянні, самоповага та відчуття власної цінності суттєво впливають на самоприйняття та впевненість у собі;

- беручи до уваги той факт, що провідним мотивом у підлітковому віці є прагнення знайти своє місце серед однолітків, так зване «місце під сонцем», вплив референтної групи та її цінностей стає вирішальним для соціальної адаптованості та законослухняної поведінки у рамках соціальної значимості;

- комплексна ситуація розвитку особистості у цьому віковому періоді (психофізіологічні, біологічні, особистісно-характерологічні, соціальні тощо) закономірно передбачає появу криз, складнощів в соціальній адаптації та різного роду конфлікти, соціально-психологічний супровід яких необхідний насамперед для успішного подолання етапу становлення психосоціального розвитку та уникнення поведінкових відхилень, девіацій, делінквенцій, маргіналізацій [36, 37, 42, 56].

Так, аналізуючи основні соціально-психологічні вікові характеристики, ми можемо підсумувати, що підлітковий період є етапом активного формування особистості, становлення «Я», трансформації соціального досвіду шляхом власної активної діяльності, постійним супутником та каталізатором яких є найрізноманітніші конфлікти [3, 5, 11].

Конфлікт є багатоаспектним феноменом, основним зміст якого вкладається у такі постулати:

1. Конфлікт є соціальним явищем, так як породжується власне природою суспільного життя, оскільки дисгармонія, протиріччя та конфлікти – постійні та закономірні складові суспільного розвитку.

2. Конфлікт як дія та явище є усвідомлюваним та обміркованим.



3. Конфлікт – це широко розповсюджене явище в усіх сферах суспільного життя; безконфліктність є ілюзією.

4. Конфлікт є такою взаємодією, яка проходить у формі протистояння, зіткнення, протиборства особистостей або громадських сил, інтересів, поглядів, позицій щонайменше двох сторін.

5. Конфлікт є прогнозованим та потенційно регульованим явищем [20, 28, 35, 48].

Узагальнюючи наукові доробки у сфері конфліктології, власне поняття «конфлікт» можна визначити як психологічно обумовлене явище, яке характеризується межовим, граничним загостренням суперечностей у цілях, установках, поведінкових проявах в умовах поєднання об'єктивних та суб'єктивних переживань на фоні гострих емоційних переживань. Щодо причин конфліктів, то варто акцентувати увагу на її універсальний характер, який закладений власне у визначенні поняття конфлікту: несумісність взаємних претензій за обмежених можливостях та/або неможливості їх задовільнити [14, 19, 22, 27, 34, 40].

Підліток, який знаходиться у фазі переживання однієї з найскладніших та найгостріших вікових криз, переживає постійний конфлікт, який знаходиться на двох планах: зовнішній та внутрішній [48, 50, 57].

Помічено, що для підліткового віку більш характерним є внутрішньоособистісний конфлікт, який виникає внаслідок фрустрованості на ґрунті самореалізації, самоствердження, самопізнання. Можливими причинами, які детермінують внутрішньоособистісний конфлікт у тінейжерів – низька задоволеність рівнем життя, друзями, навколишнім середовищем, взаємовідносинами у мікро- та макросоціумі, низька стресостійкість. Тобто, можна визначити певний ряд детермінант:

- емансипаційний конфлікт, зокрема, «отруєння» свободою;
- конфлікт на основі реакцій групування з однолітками, насильницьке позбавлення, переривання спілкування з однолітками, відображення, невміння вступати в контакти, підвищений нереалізоване прагнення до лідерства;

- конфлікт на основі комплексу власної неповноцінності (дійсної або уявної);
- конфлікт на ґрунті краху завищених домагань;
- конфлікт на основі неможливості задоволення високих вимог до самого себе [36].

Ситуації зовнішнього світу інтерналізуються підлітком, що призводить до виникнення таких конфліктів як

- міжособистісний (відбувається при зіткненні розхожих поглядів, цінностей, цілей між двома і більше опонентами);
- конфлікт між особистістю та групою (можливо при опортуністичній позиції релевантній групі);
- міжгруповий (виникає через протиріччя та/або установки двох різних груп) [20, 39].

Гострота та сила конфлікту прямопропорційно корелює із кількістю та величиною груп, які залучені до емоційного конфлікту; згуртованістю та умовною згуртованістю втягнутих у конфлікт груп; міцністю попередньої згоди на участь у конфліктній ситуації; широкою соціальною структурою, яка зменшує соціальну ізоляваність та внутрішньогрупову загостреність у конфліктуючих групах; цінністю конфлікту як самоцілі; виходом за межі індивідуальних інтересів та цілей його учасників [17].

Отже, сильні емоції, які можуть викликатись конфліктом, з високою долею вірогідності призведуть до таких негативних явищ як насильство у його різних проявах, таких як мобінг, булінг тощо. Посилити гостроту конфлікту у міжособистісних конфліктах може певна гамма почуттів, яка викликана ворожнеченню, ревностями чи близькістю в минулому. Щодо міжгрупових конфліктів, то з великою ймовірністю призведуть до насильства саме внутрішня згуртованість груп, внутрішній баланс відносин учасників конфлікту [10, 13].

Для виникнення конфлікту необхідною є активація певного набору параметрів, які і провокують об'єктивний конфліктний стан системи

міжперсональних взаємин. Конфлікт виникає, розвивається у певному зовнішньому контексті, якому також надається істотне значення. У якості такого контексту можуть виступати різні соціальні групи та середовище. Причому останнє не обмежується найближчим оточенням підлітка, оскільки різні суспільні утворення характеризуються власними специфічними особливостями [26, 31, 41, 43].

Для підлітка важливим є не лише усвідомлення себе частиною соціального середовища, але й самоідентифікація. Цей часом направлений у протилежні боки процес також може призводити до появи конфліктів. Ключовим у цьому процесі є усвідомлення. А на думку відомого американського соціолога Р. Парка: «Тільки там, де присутній конфлікт, поведінка стає свідомою» [34].

Реальними носіями конфліктів у підлітковому середовищі є суб'єкти підліткового соціуму. У ролі субстрату певного носія конфлікту є незадоволеність його об'єктів-носіїв, яка породжена обставинами. Власне тому саме незадоволеність є тим соціальним феноменом, у просторі якого трансформується об'єктивна суперечність у її усвідомлення підлітками як соціальними суб'єктами. Іншими словами, саме тут і може знаходитись так звана точка старту цього процесу. Соціальна напруженість у підлітковому середовищі є тим специфічним явищем суспільної дійсності, яке породжується трансформацією незадоволеності у суб'єкт-суб'єктні взаємини [7, 12].

Конфлікти є неминучими у підлітковому середовищі. Вони можуть виконувати декілька функцій: деструктивну та конструктивну. Змістовною класифікаційною ознакою тут є ефективність взаємодії, ухвалення спільних рішень, які ведуть до взаємного розвитку. Конструктивні сприяють: прийняттю обґрунтованих рішень; просуванню ситуації у сторону її вирішення; визначенню основних розбіжностей з метою формулювання шляхів його вирішення, запобігання чи усунення; розвитку нових, більш взаємин між сторонами; зникненню зовнішньої та внутрішньої агресії/напруження; оформленню поведінки в статусно важливу у референтній групі; активації творчих ресурсів у творчих членів групи (адже продуктивність праці значно вища саме у

конфліктних індивідів); збільшення індексу внутрішньогрупової інтеграції, солідарності та згуртованості; кооперації усіх членів групи в спільну діяльність по вирішенню конфлікту [13, 16, 20].

Деструктивні конфлікти є провокаційними з точки зору виникнення бар'єрів та перешкод на шляху встановлення ефективної інтеракції. Водночас існування деструктивного конфлікту характеризується низкою наступних ознак: розгортання конфлікту; ескалація конфлікту, зокрема, конфлікт стає незалежним від першопочаткових причин, та навіть у тому випадку, якщо причини усунені, власне конфлікт продовжується; зростання затрат учасників конфлікту; вияв агресивності учасниками [24, 34, 35, 39, 44].

У цілому цінністю конфліктів є запобігання, превенція окостеніння системи будь-якого соціуму, тобто вони відкривають дорогу для певних інновацій.

Сучасна наука вважає, конфлікти відіграють надзвичайно важливу роль у психічному житті підлітків. З точки зору гуманістичної психології повне усунення конфліктів із життя індивіда може призвести до застійних явищ у його психіці, свого роду «психологічної коми». Саме тому акцент у роботі з конфліктами зміщується з уникнення чи усунення конфліктів на трансформацію деструктивних конфліктів у конструктивні, оскільки саме внутрішня напруженість особистості є свідченням безперервної роботи духовного начала [50, 57].

Власне гуманістична модель людини побудована на основних її чотирьох принципах. Принцип цілісності особистості визначальним чинником взаємодії із навколишнім світом людини, який залежить від особистісної цілісності, визнає вплив унікального характеру переживань «Я». Другим принципом – позитивності людської природи – людина визнається конструктивною від природи, що надає їй можливостей вирішити всі свої проблеми самостійно. Потреба в реалізації своїх природніх потреб та потенціалів підкреслюється принципом розвитку. А принципом активності передбачається особистісне прагнення до самодостатності та активності [5, 11, 18].

Таким чином, ми бачимо, що конфлікти є невід'ємною частиною підліткового мікро- та макросередовища. Гострота, сила та активність конфліктів залежить від багатьох соціально-психологічних чинників, проте викреслювати або нівелювати їх значення у житті та підлітка не можна. Оскільки конфлікти є вічними супутниками кризових періодів у житті людини і покликані сприяти розвитку через психологічне звільнення та очищення від застарілих, неефективних та таких, які себе вже віджили соціально-психологічних конструктів.

## **1.2. Шляхи та методи подолання конфліктів**

Можливість практичного контролю за дозріванням, наростанням конфліктного потенціалу, ескалацією конфлікту, а також формування ефективних заходів його превенції та подолання логічно витікає із виокремлення основних етапів формування та розвитку суспільної напруженості. П.І.Куконков визначив такі етапи:

- посилення незадоволеності умовами життєдіяльності різними соціальними суб'єктами;
- визначення причинно-наслідкових зв'язків між характером об'єкта незадоволеності та діяльністю інших соціальних суб'єктів, що викликає суспільну напруженість;
- зростання соціальної напруженості, яка трансформується у конфліктний потенціал;
- акумулювання конфліктного потенціалу та його перехід у відкритий соціальний конфлікт [5, 19]

Власне у межах становлення та розвитку суспільного напруження здійснюється потенційна можливість не лише прогнозувати та/або управляти соціальним конфліктом, а у той же час виявляти чинники зменшення

конфліктогенної активності, нейтралізації конфронтаційної свідомості та поведінки, які здатні перетворювати певний елемент соціальної незадоволеності у відкриту форму конфлікту. Етап формування соціальної напруженості як передконфліктну ситуацію часто розглядають як найбільш сприятливий момент для попередження або цілеспрямоване втручання для подолання конфлікту [10, 48].

Для визначення адекватного методу подолання чи превенції конфліктів, необхідно розглянути поведінкові принципи, стратегії та тактики у конфліктних ситуаціях. До принципів відносять такі: концентрація сил, координація сил, нанесення удару по найбільш уразливому пункту в розташуванні противника, економія сил і часу.

Стратегії взаємодії опонентів у конфліктній ситуації і є вирішальним чинником її подолання у конструктивному ключі.

У числі поведінкових стратегій (особистісна орієнтація щодо конфлікту, установка на певну поведінку) у конфліктних ситуаціях 5 основних:

- суперництво як нав'язування власних пріоритетних рішень опоненту;
- співробітництво – передбачає пошук та ухвалення нейтрального, взаємно прийняттого рішення;
- компроміс допускає згоду на основі взаємних поступок;
- пристосування базується на зменшенні своїх домагань та/або прийнятті опонентської позиції;
- уникнення використовується при відсутності будь-якої активності щодо розв'язання конфлікту, але при збереженні активної конфліктної ситуації [11, 19, 23, 33].

Стратегії у конфліктних ситуаціях можуть реалізуватися шляхом задіяння таких тактик:

- захоплення і утримання об'єкта конфлікту (використовується у конфліктах з матеріальним об'єктом);

- фізичне насильство (здіяння прийомів та технік, які завдають фізичних та матеріальних пошкоджень, втрат тощо);
  - психологічне насильство (передбачає маніпулювання із самолюбством, честю, гідністю, може викликати образу, тиск, приниження);
  - тиск (може включати пред'явлення вимог, вказівок, наказів, погрози, аж до ультиматуму, пред'явлення компромату, шантаж);
  - демонстративні дії (метою є залучення уваги);
  - коаліції (застосовується для підвищення власного рангу у конфліктній ситуації, може виявлятися у створенні мікрогруп, отримання запоруки групи підтримки, залучення масмедіа тощо);
  - фіксація своєї позиції (зустрічається найчастіше та проявляється у використанні фактів, логічних доводів для закріплення своєї позиції через переконання, прохання, критику, висування пропозицій тощо);
  - дружелюбність (передбачає коректну поведінку, демонстрація готовності вирішити проблему, пропозиція допомогти, надати послугу тощо);
  - угода (взаємообмін обіцянками, поступками, вибаченнями тощо)
- [48].

Конфліктологія та інші науки, пов'язані з міжособистісною взаємодією, визначили та апробували великий спектр практичних інструментів для розв'язання конфліктів. Та всі вони базуються на єдиному алгоритмі:

Виявлення реальних причин конфліктів – Визначення проблеми конфлікту – Виявлення реальних та прихованих учасників конфлікту – Аналіз, визначення частоти та тематики інцидентів – Подолання конфліктної ситуації, що передбачає вирішення нагромаджених суперечностей, які містять у собі причину конфлікту – Подолання інциденту [15, 21, 25, 29, 30, 45].

Ч. Ліксоном була запропонована така психотехнологія розв'язання конфліктів, яка передбачає сім етапів [25]:

- знімання масок;
- виявлення справжньої проблеми;
- відмова від установки "тільки перемога";

- знаходження кількох можливих рішень;
- оцінка варіантів і вибір кращого з них;
- прагнення до діалогу та порозуміння.

Ч. Дарендорф пропонує таку послідовність у застосуванні різноманітних форм урегулювання конфліктів:

1. Перемовини. У перемовинах передбачено формування спеціального органу, який би робив зустрічі конфлікуючих сторін у форматі регулярних з метою обговорення гострих питань та ухвалення рішень. За умови безрезультатності перемовин, залучається «третья сторона» (медіатор, посередник).

2. Посередництво. Вважається найбільш м'якою формою участі «третьої сторони». За посередництва діє згода сторін на співробітництво з власне посередником у конфліктній ситуації, а також розгляд його пропозицій.

3. Арбітраж є наступним кроком у розв'язанні конфліктів. Його головною особливістю є обов'язковість виконання його рішень у разі звернення до нього як до «третьої сторони». Це наближує даний форму до фактичного придушення конфлікту [29].

Зважаючи на великий діапазон шляхів та методів вирішення конфліктів, необхідним є визначення оптимального конструктивного та ефективного. Безумовно, що таким по праву вважається досягнення згоди між сторонами, якої можна дійти шляхом примирення. Тут ми можемо говорити про посередництво або медіацію як про цілеспрямований вплив не на вирішення, а на урегулювання конфлікту. Воно обумовлюється не прагненням кожної із сторін одноосібно досягти мети чи виграти у суперечці. Передбачається більш різноманітні вирішення, компроміси, взаємні поступки та угоди між опонентами, побудовані на фундаментальних началах співробітництва, самостійності та добровільності. Тобто власне сторони конфлікту ухвалюють рішення, яке б оптимально відповідало їх інтересам [22, 26, 46, 47, 49, 52].

Специфікою медіації є свобода вибору; опора на справедливість; участь у виробленні і прийнятті рішення; згода сторін з прийнятим рішенням; можливість



виходу з процесу; час і вартість розгляду; конфіденційність; гнучкість процесу; відсутність корупційної складової [15, 35, 46].

У процесі аналізу конфліктних ситуацій, була визначена ефективність застосування медіації. Так, у більш, ніж половини випадків вона вважається ефективною; приблизно у 25% випадках воно жодним чином не вплинуло на протікання конфлікту, а негативна тенденція була відмічена у десятій частині випадків. Помічено, що визначальним чинником вирішення конфлікту шляхом медіації є зміст конфлікту та позиції, яку займають сторони у цьому конфлікті. Існують різні підходи у медіації, які використовують залежно від виду конфлікту. У рамках цих підходів розрізняють такі види медіації:

- фасилітативна (Facilitative);
- оціночна (Evaluative);
- трансформативна (Transformative);
- директивна (Directive);
- фандрайзингова (Fund-Raising);
- заснована на інтересах або інтегративна (Interest-based or Integrative);
- відчайдушна, безрозсудна (Desperative mediation);
- проблемноорієнтована (Problem-solving);
- орієнтована на досягнення цілі (Goal-oriented);
- орієнтована на досягнення згоди (Settlement-driven);
- родова, вихідна (Generic);
- гуманістична (Humanistic);
- наративна (Narrative);
- пізнавальна систематична (Cognitive systemic);
- екосистемна, орієнтована на сім'ю (Ecosystematic, Family-oriented);
- регулятивна, заснована на розумінні (understanding-based approach)

[1, 19].

Для того, щоб медіація була ефективною, вона повинна базуватися на таких принципах: добровільність; рівноправність сторін; нейтральність, неупередженість медіатора; конфіденційність [46, 54].

У більшості випадків конфлікти сприймаються неадекватно. Суб'єкти конфлікту помилково сприймають один одного. Головним завданням медіатора є мінімізація перцептивного та комунікативного бар'єру під час медіації. Долання бар'єру можливо завдяки застосування такої схеми: діагностика перцептивного поля опонентів у конфліктній ситуації; визначення моменту точного та/або помилкового сприйняття; оцінювання сприйняття, яке є помилковим та перешкоджаючим урегулювання; допомога опонентам у переоцінці їх перцептивного поля та взаємовідносин [6, 51, 58].

Медіація як процес має свої стадії. Вважається, що у процесі практичного застосування медіації, деякі стадій можуть «випадати» або зміщуватись. У загальному стадії медіації виглядають так: Первинний контакт з конфліктуючими → Вибір стратегії медіації → Збір та аналіз інформації → Створення детального плану медіації → Створення атмосфери довіри та співробітництва → Початок процесу медіації → Визначення кола питань та створення розкладу → Викриття прихованих інтересів сторін → Створення робочих варіантів для урегулювання конфлікту → Оцінка варіантів урегулювання → Завершення перемовин → Досягнення офіційного урегулювання [38, 46, 47].

Медіатор здійснює різного роду втручання у конфліктну ситуацію з метою допомогти опонентам шляхом переговорів і стадій медіації. Проте, дії медіатора можуть мати змінний характер для покращення якості використовуваної схеми. Серед змінних, які можуть впливати на якість медіації, такі: рівень розвитку і етап конфлікту, на якому медіатор під'єднується; здатність конфліктуючих сторін вирішити конфлікт; співвідношення сил сторін і роль медіатора як балансу сил; процедури переговорів, які використовуються сторонами; складність випадку обговорюваних питань; роль і завдання медіатора, взаємно обговорені сторонами із власне медіатором [19, 39].

Таким чином, шляхами та методами урегулювання, подолання та профілактики конфліктів можуть бути такі, які актуальні для кожного конкретного випадку та ефективно вирішують власне конкретне завдання.

Проте, на сьогодні одним з найбільш ефективним у сфері конфліктології вважається медіація як гнучкий інструмент у професійній роботі.

### **Висновки до першого розділу**

Отже, підлітковий період є надзвичайно чутливим, але разом з тим і відповідальним. Саме у цей час визначається подальше особистісне життя, окреслюються професійне спрямування. Власне ствердження незалежності, формування особистості, базове планування фахового розвитку, самоідентифікація – це основні вектори розвитку у період підлітковості.

Зважаючи на критичність та кризовість – як основні соціально-психологічні та фізіологічні характеристики даного вікового періоду – підлітковому віку властива висока конфліктогенність. Адже постійні внутрішні конфлікти часто екстерналізуються, що призводить до зростання конфліктів у міжособистісній сфері.

Для подолання та профілактики конфліктів визначено цілий ряд методів та шляхів. Проте, одним з найбільш ефективних є метод медіації. Медіація впливає на урегулювання конфліктів, що значно якісно підвищує конструктивну складову вирішення конфліктних ситуацій. Для більш детального дослідження впливу медіації на подолання конфліктів у підлітковому віці, а також їх профілактику, нами було розроблено та проведено емпіричне дослідження.

## РОЗДІЛ II

### ОПТИМІЗАЦІЯ СИСТЕМИ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОГО НАВЧАННЯ ЯК УМОВА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПІДЛІТКОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ

#### 2.1. Дослідження конфліктів в системі професійно-технічної освіти

Наше емпіричне дослідження передбачало комплексний підхід до проблеми вивчення конфліктів у системі професійно-технічної освіти: діагностика, проведення корекційно-розвивальної роботи у формі тренінгових занять, просвітницька робота, моніторинг динаміки змін, формування практичних рекомендацій.

Мета емпіричного дослідження полягає в аналізі чинників, які сприяють подоланню та регуляції конфліктних ситуацій у підлітковому середовищі. Для реалізації мети нами поставлені такі завдання дослідження:

- відбір надійних та валідних методів психологічної діагностики;
- формування досліджуваної групи з числа учнів ВПУ№3;
- визначення рівня адаптації учнів до нових умов навчання;
- визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях;
- діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів
- проведення комплексу соціально-психологічних впливів психокорекційної роботи з метою формування компетенцій, які б сприяли формування медіативних навичок у конфліктних ситуаціях;
- простеження динаміки змін.

Відповідно, для участі в дослідженні була сформована вибірка досліджуваних: учні навчального закладу - 25 осіб, віком від 16 до 18 років:

- ◆ контрольна група (n=11);
- ◆ експериментальна група (n=14)

Дослідження проводилося протягом 2020 – 2021 н.р. на базі Вищого професійного училища №3 м. Чернівці.

Відбір досліджуваних відбувався за результатами обстеження, після чого було сформовано нерівнозначні за кількістю, проте гомогенні за гендерною ознакою вибірки контрольної та експериментальної груп.

Для досягнення мети дослідження ми використовували такий психодіагностичний інструментарій: Методика «Визначення особистісної адаптованості школярів» (автор А. В. Фурман), Методика К.Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (адаптація Н.В.Гришиної), Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (автор В.В. Бойко) [8, 53, 55]. У магістерській роботі використовувались методи факторного аналізу, комп'ютерної обробки експериментальних результатів (програми SPSS 12.0), статистичного аналізу отриманих даних та якісної інтерпретації результатів дослідження.

**Методика «Визначення особистісної адаптованості школярів» А. В. Фурмана** створена для дослідження адаптації учнів до нових умов навчання в середній школі. Тестування передбачає занесення даних у таблицю, яка складається з одного запитання, п'ятнадцяти складових зовнішнього і внутрішнього світу школяра та п'яти можливих варіантів відповідей у кожному випадку. При цьому все поле життєдіяльності школяра розділено на чотири сфери: "школа", "сім'я", "вулиця", "власне Я", і в кожній із цих сфер зафіксовані найголовніші компоненти, з якими він постійно вступає у взаємодію (товариші по класі, вчителі тощо). Отож шляхом самооцінки опитуваний визначає своє ставлення до навколишнього світу, оточуючих його людей і самого себе.

Процедуру опитування доцільно проводити з усім класом, хоч опитувальник з успіхом може використовуватися і в індивідуальній роботі з учнями. Час заповнення бланку відповідей не фіксується.

Подані варіанти відповідей диференціюються на позитивні (дуже позитивне, позитивне) та негативні (вкрай негативне, негативне). Зрозуміло, що при обробці результатів бальні оцінки в обох випадках будуть істотно різнитися між собою, більше того, взаємо виключати одна одну. Одна, а тим більше дві-три негативних відповіді істотно знижують показник рівня особистісної

адаптованості школяра. А якщо до цього додається ще кілька оцінок, які характеризують нейтральне ставлення і які цілком слушно не беруться до уваги, то загальна картина соціально-психологічної адаптації школяра набуває непривабливих обрисів.

Діагностика схильності до конфліктної поведінки проводилась за допомогою **Методики К.Томаса «Діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» в адаптації Н.В.Гришиної [11]**. Метою цієї методики є визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

При вивченні конфліктів на ранніх етапах у широкому використанні був термін «вирішення конфліктів». Мається на увазі, що конфлікт можна і необхідно розв'язувати або елімінувати. Отже, метою вирішення конфліктів був певний ідеальний стан безконфліктності, коли люди працюють у стані повної гармонії.

Проте, відношення спеціалістів-конфліктологів щодо цього аспекту дослідження конфліктів істотно змінилося. Як вважає К.Томас, до цього привели 2 обставини. Перша – це усвідомлення даремності зусиль щодо повної елімінації конфліктів, другою причиною стало підтвердження наявності позитивних функцій конфліктів. На думку К.Томаса логічно було б змінити вектор з елімінування конфліктів на управління ними. Саму тому автором вважається за необхідне сконцентрувати увагу на таких аспектах зміни конфліктів: найбільш характерні поведінкові форми у конфліктах; продуктивність/деструктивність цих форм; шляхи стимулювання продуктивної поведінки.

Кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і напористість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів) є основними вимірами для опису поведінкових типів у конфліктних ситуаціях (за К.Томасом). Звідси випливають такі способи регулювання конфліктів:

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
- 2) пристосування — на противагу суперництву, принесення в жертву

власних інтересів заради іншого;

3) компроміс;

4) уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;

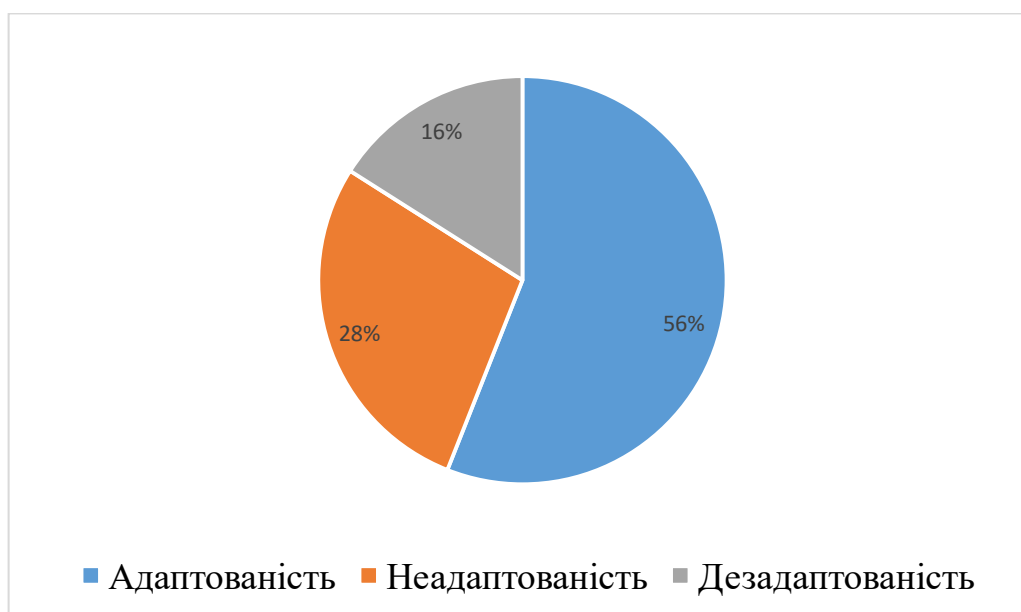
5) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Автор вважає, що уникнення конфлікту не сприяє досягненню успіху жодній із сторін. А от при конкуренції, пристосуванні і компромісі є 2 варіанти розвитку подій: один з учасників виграє; обидва програють через вибір компромісних поступок. Співпраця вважається найбільш продуктивною стратегією, оскільки дають можливість виграти обидвом сторонам. В авторському опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К.Томас описує кожен із п'яти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. Вони згруповані у 30 пар у різних поєднаннях. Для визначення типу стратегії, опитуваний обирає судження, які є найбільш типовими для його поведінки.

**Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів** за В.В. Бойком дозволяє встановити емоційні перешкоди па шляху встановлення емоційних контактів. Серед таких В.В.Бойко визначив 5 основних груп: невміння управляти емоціями; неадекватний прояв емоцій; нерозвиненість емоцій; домінування негативних емоцій, небажання зблизитися з людьми на емоційній основі тощо. Звертаючись до цієї методики, можна визначити чинники комунікативних бар'єрів, пов'язані з емоційною сферою. Енергія емоцій у повсякденному житті полегшує або вивільняє міжособистісну комунікацію, здатну активізувати, пригнічувати або навіть знищити особистість. Саме тому емоційні контакти так важливі, особливо у підлітковому віці. Методика ж дозволяє встановити емоційні перешкоди па шляху встановлення емоційних контактів. Вибір методики обумовлений її низькою енергозатратністю і для діагноста, і для респондента, оскільки підібрана оптимальна для сприйняття кількість тверджень та проста обробка даних, що є її безумовною перевагою. [53]

Отже, першим етапом емпіричного дослідження було проведення психодіагностичного обстеження підлітків за допомогою вищезначених методик.

Результати визначення особистісного ставлення до училища (навчальних предметів, викладачів), до сім'ї, до вулиці та власного «Я», отримані за допомогою Методики «Визначення особистісної адаптованості школярів» А.В.Фурмана показали, що у 14 учнів (56%) проявляється адаптованість, у 7 учнів (28%) - неадаптованість та у 4 учнів (16%) дезадаптованість (див.рис.2.1.).



**Рис.2.1. Рівень адаптованості учнів**

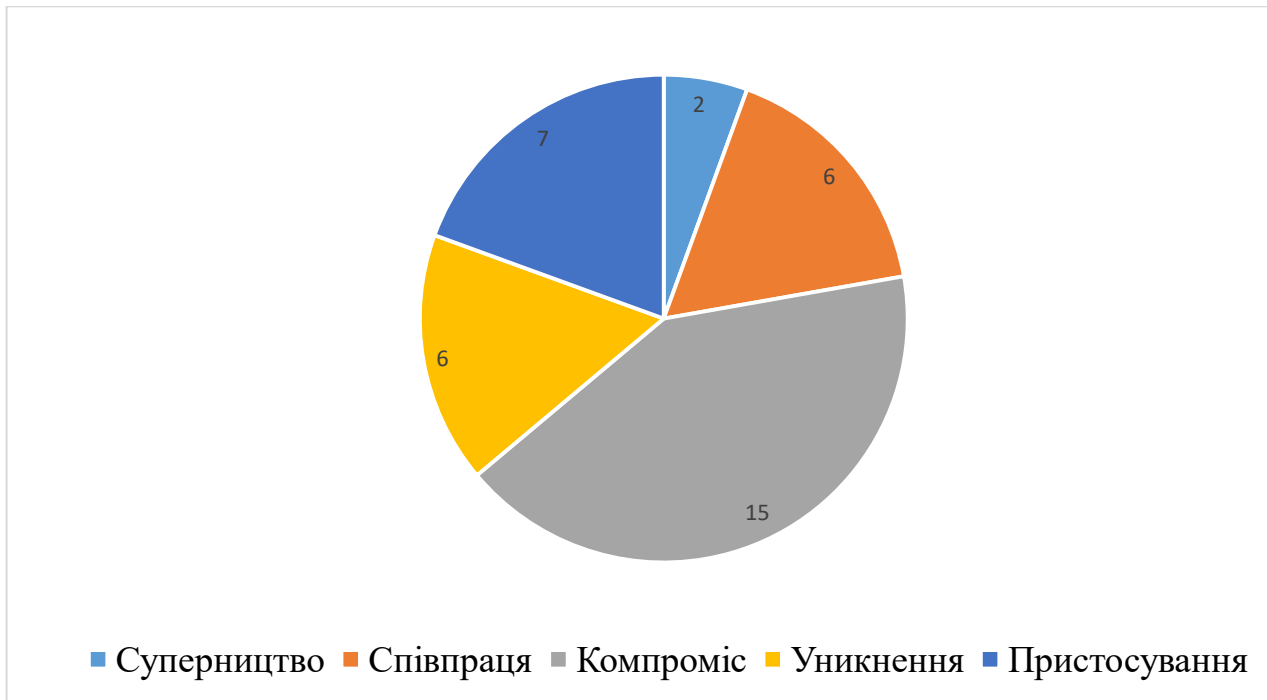
Причому, серед учнів, у яких визначено адаптованість превалює середній рівень адаптованості – 6 учнів, що складає 24%. У 4 учнів (16%) спостерігається високий рівень адаптованості, по 2 учнів (по 8 %) мають низький рівень адаптованості та дуже високий рівень.

У підлітків із показниками неадаптованості виявлено такий розподіл балів та рівнів: 4 учнів (16%) мають очевидний рівень прояву неадаптованості та у 3 учнів (12%) цей рівень є неочевидним.

Щодо підлітків із дезадаптованістю, то у 2 учнів (8%) виявлено ситуативний рівень та у 2 (8%) учнів стійкий очевидний рівень.



Щодо діагностики схильності до конфліктної поведінки за Методикою К.Томаса, було визначено такі переважні способи поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях (див.рис.2.2)



**Рис.2.2. Типи регулювання конфліктів у підлітків**

Як ми бачимо з рисунку, переважаючим типом реагування і, відповідно, регулюючим конфлікти у підлітковому середовищі є компроміс (15 виборів); на другому місці за частотою виборів є пристосування (7 виборів); третє місце розділили такі типи як «співпраця» та «уникнення» (по 6 виборів); найрідшою стратегією поведінки та типом реагування у конфліктних ситуаціях визначено суперництво (2 вибори). Таким чином, підлітками найчастіше використовується компроміс, а найрідше – суперництво. Обираючи певну стратегію поведінки у конфлікті, підліток орієнтується на досягнення тільки власних цілей або готовий прийняти і цілі партнера/партнерки по взаємодії. При компромісі підлітки поступаються, відмовляються від чогось, але одночасно щось і здобувають у процесі взаємодії. А от суперництво чи конкуренція передбачає домінування тільки однієї сторони, інша ж сторона при цьому однозначно втрачає. Як ми бачимо конструктивні стратегії використовуються підлітками значно рідше. Можливо, це пояснюється відсутністю практичних знань, умінь та навичок щодо

вирішення конфліктів, способів та стратегій реагування у конфліктних ситуаціях. Діти, які навчаються у цьому професійно-технічному навчальному закладі часто є членами неблагополучних родин. Тому їм доводиться бачити неконструктивні форми вирішення конфліктів. Переймаючи такі форми взаємодії з оточенням із свого сімейного середовища, діти привносять їх у своє підліткове середовище, тим самим культивується не завжди адекватні стратегії подолання конфліктів. Саме тому програми, спрямовані на формування знань, умінь та навичок роботи із конфліктами є одним із найактуальніших напрямків соціально-психологічного супроводу навчально-виховного процесу у ПТНЗ.

Результати дослідження за Методикою діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В.В. Бойко), ми визначили, що деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні виникають у 9 учнів, що складає 36%; щоденні емоції дещо ускладнюють взаємодію з партнером ще у 9 учнів, що складає 36%, а майже третині учнів - 28% (7 учням) емоції заважають встановлювати контакти з людьми, що може пояснюватись наявністю певних дезорганізуючих реакцій чи станів (див. рис.2.3.).



**Рис.2.3. Діагностика «перешкод» у встановленні емоційних контактів**

Аналізуючи результати, ми бачимо, що результати не мають статистично достовірної різниці між показниками. Перешкоди у встановленні емоційних контактів наявні у всіх респондентів, різниця лиш у ступеню прояву. На основі статистичних даних можна створити ранжування «перешкод» у порядку спадання:

1. Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій
2. Неадекватний прояв емоцій
3. Невміння управляти емоціями, дозувати їх
4. Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі
5. Домінування негативних емоцій

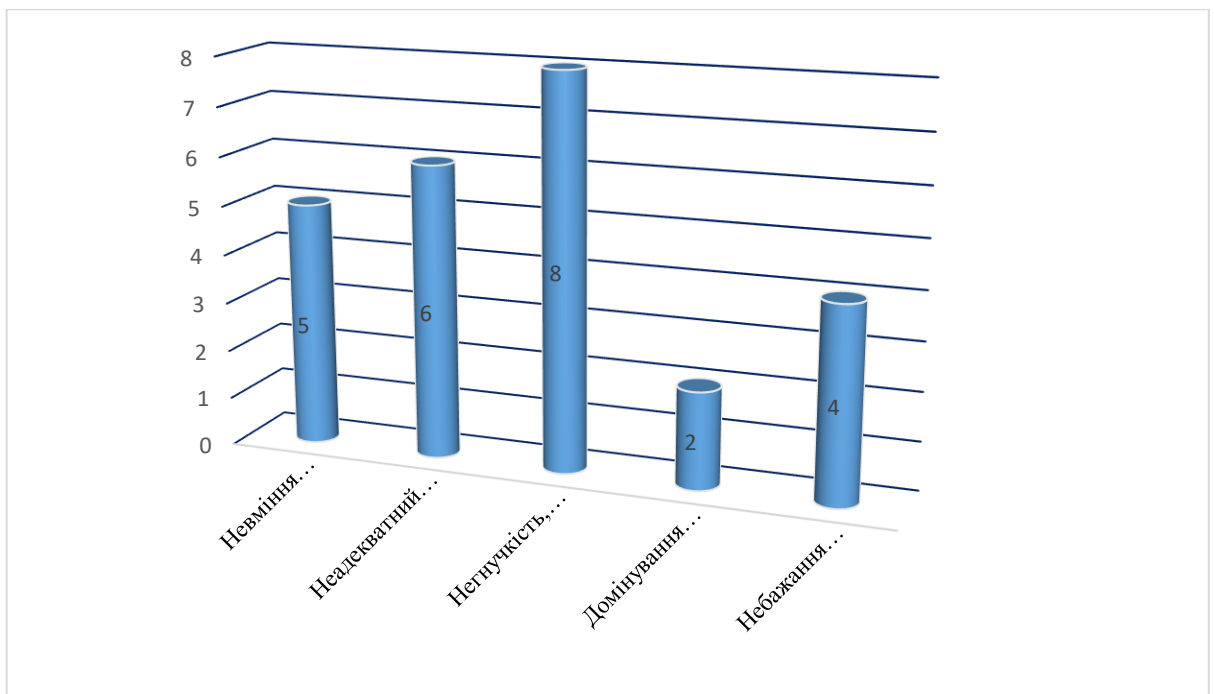


Рис. 2.4. «Перешкоди» у встановленні емоційних контактів

Отже, однією із провідних стратегій у тренінговій роботі буде направлена на формування гнучкості емоцій, розвиток емоційної сфери, у тому числі конгруентності, адекватності, саморегуляції. Таким чином, це підводить наше дослідження до пропрацювання саме емоційної компоненти при встановленні та підтриманні інтерперсональних стосунків.

У цілому ми можемо сказати, що підлітки до проведення корекційно-розвивальної роботи характеризувались неадаптивністю (як усереднений

показник), ускладненою взаємодією через неадекватність емоційного реагування, а також компромісним вирішенням проблем та конфліктів.

Другим етапом магістерської роботи було проведення формувально-розвивальної частини дослідження, який передбачав:

I. Тренінг «Базові навички медіатора та медіаторки однолітків служби порозуміння закладу освіти».

II. Соціально-психологічний супровід у вигляді надання консультацій (за потреби) з кожним підлітком – 1-2 рази по 1,0 – 1,5 години.

III. Участь у роботі інших осіб:

- батьки, близькі родичі (бесіда);
- вчителі, майстри, вихователі (бесіда; допомога у підтримці та контроль за емоційним станом підлітків, вироблення ефективних способів реагування на прояви конфліктності та інше).

Метою тренінгу є підготовка учнів-медіаторів та учениць-медіаторок служб порозуміння для впровадження медіації однолітків в закладах освіти.

Завдання тренінгу:

- опрацювати основні терміни з конфліктології;
- сформувати навички вирішення конфліктів мирним шляхом;
- ознайомити з цінностями та принципами медіації як інструменту вирішення конфліктів, що базується на врахуванні інтересів сторін конфлікту;
- закріпити на практиці етичні вимоги до медіатора та медіаторки однолітків;
- відпрацювати навички ведення процедури медіації;
- сформувати розуміння гендерної складової конфлікту;
- відпрацювати навички проведення відновної практики «Коло»;
- опрацювати навички відновлювальної комунікації;
- сформувати навички критичного аналізу інформації;
- ознайомити з механізмом діяльності служби порозуміння закладу освіти;
- сформувати розуміння безпечного освітнього середовища;

- сформувати усвідомлення важливості участі хлопчиків та дівчат у миробудуванні та вирішенні конфліктів мирним шляхом;
- сформувати навички проведення тренінгів.

Результатом оволодіння матеріалів теоретичного і практичного змісту програми її учасники та учасниці будуть вміти:

- вирішувати конфлікти мирним шляхом;
- дотримуватися принципів миробудування;
- дотримуватися ненасильницьких моделей поведінки;
- попереджувати виникнення конфліктів у повсякденному житті;
- дотримуватися рівних прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат;
- визначати гендерну складову конфлікту; • проводити медіації;
- проводити відновлювальну практику «Коло»;
- дотримуватися етичних норм, поважати права сторін конфлікту;
- володіти навичками відновлювальної комунікації;
- вміти критично аналізувати інформацію;
- дотримуватися принципів та правил медіації;
- проводити інформаційно-просвітницькі заходи з популяризації медіації, вирішення конфліктів мирним шляхом [2].

Для проведення тренінгу ми сформували вибірку, яка складалась із 14 підлітків жіночої статі, віком 16 – 18 років. Тренінгові заняття проводилися у змішаній формі у зв'язку з епідемічною ситуацією в нашій області: дистанційно через платформи Інтернет-мереж та очно із дотриманням санітарно-гігієнічних норм. Відмічається висока активність учнів та їх зацікавленість у результатах під час тренінгу.

Тренінг проводився за програмою «Базові навички медіатора та медіаторки однолітків служби порозуміння закладу освіти», складеною В.Л. Андрєєнковою, В.І. Бондар та іншими авторами. Програма тренінгу розрахована на 4 дні. Кожний тренінговий день має 4 тематичні сесії тривалістю 90 хвилин та 3 перерви. Проте, у зв'язку з особливостями освітнього процесу у період карантинних обмежень, нами було модифіковано програму. Так, для кожної

тематичної сесії відводився 1 день. Відповідно тренінгові заняття тривали 16 днів за такою схемою: двічі на тиждень протягом двох місяців. Програма тренінгу складалась з таких частин:

Блок I. «Моя роль у розбудові миру. Конфлікти в житті людини»

Блок II. «Вирішуємо конфлікт. Комунікативні навички медіатора та медіаторки»

Блок III. «Відновні практики»

Блок IV. «Практика медіації. Діяльність служби порозуміння»

У цих блоках під час тренінгових сесій розглядались та відпрацьовувались такі теми:

- Моя роль у розбудові миру
- Критичний аналіз інформації
- Конфлікти в житті людини
- Шляхи вирішення конфлікту
- Комунікативні навички медіатора та медіаторки
- Відновні практики
- Практика медіації
- Техніка «Коло»
- Діяльність служби порозуміння

Перед початком кожного тренінгової сесії оголошувались питання для розгляду. Для візуалізації матеріалу використовувалися презентації. Методичні матеріали, необхідні для учасників тренінгу, було зібрано в додатках робочого зошита.

Конструювання та оцінка результатів тренінгу обумовлені дотриманням таких основних принципів:

- Врахування індивідуально-психологічних, гендерних особливостей підлітків.
- Принцип дотримання основних етичних вимог.

- Принцип поетапності, поступовості (вихід кожного наступного етапу з попереднього).

- Принцип встановлення відносин взаємної відповідальності.
- Орієнтація на норми й цінності індивіда.
- Принцип безоціночного і неупередженого ставлення.
- Принцип добровільності, свободи вибору.
- Принцип співробітництва, взаємодії та зворотного зв'язку.
- Принцип активного планування та формування найближчих перспективних досягнень.

Дотримання основних принципів є неодмінною умовою успішної організації і ведення тренінгу та консультативного процесу.

На основі вищезначених принципів група створила та працювала за такими правилами:

- Активність
- Добровільність
- Толерантність
- Конфіденційність
- Застосування фемінітивів
- Дотримування регламенту
- Мобільна тиша
- Піднята рука
- Емпатійність
- Взаємодопомога

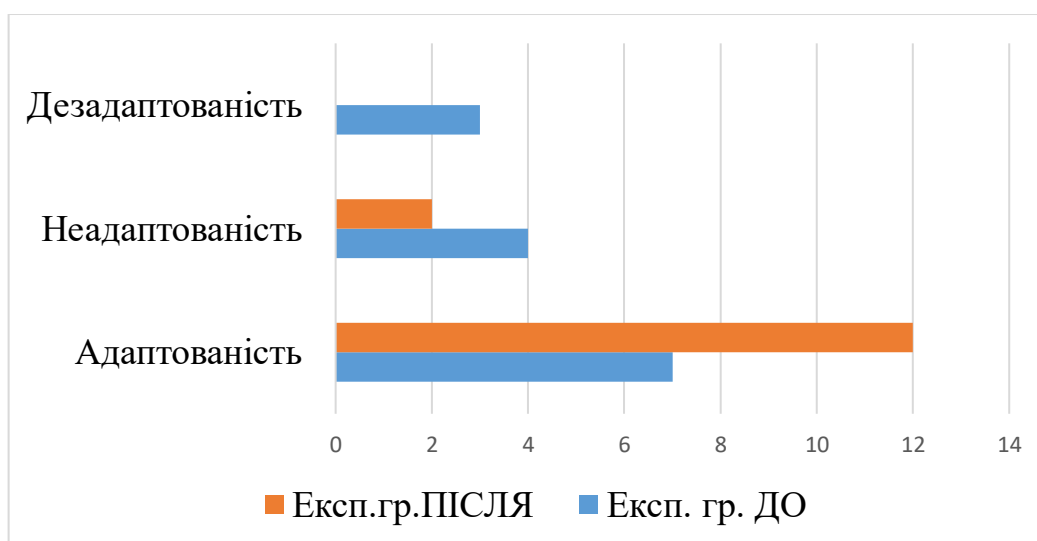
При роботі за тренінговою програмою формування медіаторських навичок у підлітків ми також спрямовували зусилля учасників групи на виконання таких підзавдань:

1. Аналізувати особистісні детермінанти виникненню та подоланню конфліктності.
2. Розвивати власні механізми саморегуляції.

### 3. Розвивати емпатійність в інтерперсональних взаєминах.

Після проведення тренінгової роботи був проведений контрольний зріз у контрольній та експериментальній групах підлітків.

У результаті ми бачимо таку позитивну динаміку у факторі адаптивності підлітків за Методикою «Визначення особистісної адаптованості школярів» А. В. Фурмана: в учнів експериментальної групи відбулися такі зміни (див.рис.2.5)



**Рис.2.5. Динаміка змін адаптивності в експериментальній групі до та після проведення корекційно-розвивальної роботи**

Щодо числових показників рівнів адаптованості експериментальній групі, то результати можна побачити в таблиці 2.1. Якісно зросли показники адаптованості – відбулося зростання із 50% (7 чол.) до 85,71% (12 чол.) та знизилась показники неадаптованості – з 28,57 % (4 чол.) до 14,29% (2 чол.) та дезадаптованості – з 21,43% (3 чол.) до зникнення цього показнику шляхом підвищення рівня адаптованості (див.табл.2.1).

*Табл. 2.1*

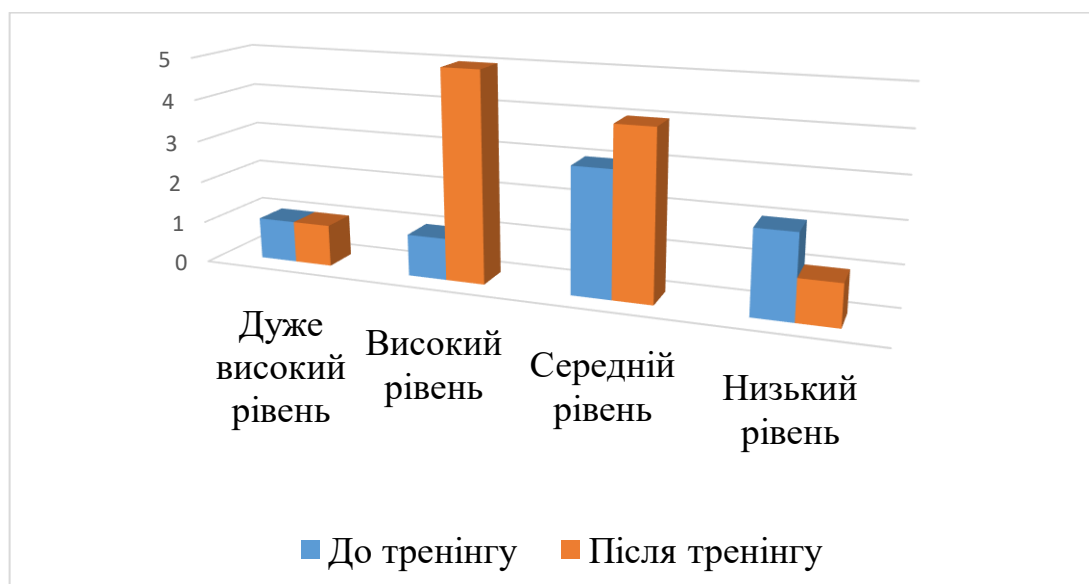
**Динаміка показників адаптивності в експериментальній групі до та після проведення тренінгу**

Рівень адаптивності		До проведення тренінгу, чол. (%)	Після проведення тренінгу, чол. (%)
Неадаптованість	Очевидний рівень	2 (14,29)	0



	Неочевидний рівень	2 (14,29)	2 (14,29)
Деадаптованість	Ситуативний рівень	1 (7,14)	0
	Стійкий очевидний рівень	2 (14,29)	0
Адаптованість	Дуже високий рівень	1 (7,14)	1 (7,14)
	Високий рівень	1 (7,14)	5 (35,71)
	Середній рівень	3 (21,43)	4 (28,57)
	Низький рівень	2 (14,29)	1 (7,14)

Причому помічено, що результати якісно відрізняються і у рівнях адаптованості в експериментальній групі (див.рис.2.6).



**Рис.2.6. Динаміка рівня адаптованості в експериментальній групі до та після проведення тренінгу**

Таким чином, статистично достовірною різницею виявлена у показниках рівнів адаптованості учнів експериментальної групи. Зокрема, значно зросли показники у високому та середньому рівні. Адаптивність сприяє формуванню більш гнучкого механізму саморегуляції, тому зростання показників свідчить про позитивні тенденції на шляху формування адекватного регулювання свого психологічного та емоційного стану, зокрема, регулювання конфліктів.

У контрольній групі статистично достовірної різниці у числових показниках не зафіксовано. Незначні зміни у структурі адаптивності можуть

пояснюватись особистісними та/або часовими факторами. Так, фактично змінилися показники тільки у чиннику неадаптивності, де відбулося кількісне зміщення з неочевидного на очевидний рівень. Також помічено незначні зміни у рівні адаптивності: збільшилась кількість учнів із високим рівнем адаптивності, тоді як кількість учнів із середнім рівнем зменшилась (див.табл.2.2)

Табл.2.2.

**Динаміка змін у контрольній групі під впливом часу та особистісних чинників**

Рівень адаптивності		I замір, чол. (%)	II замір, чол. (%)
Неадаптованість	Очевидний рівень	1 (9,1)	3 (27,27)
	Неочевидний рівень	2 (18,18)	0
Дезадаптованість	Ситуативний рівень	1 (9,1)	1 (9,1)
Адаптованість	Дуже високий рівень	1 (9,1)	1 (9,1)
	Високий рівень	2 (18,18)	5 (45,45)
	Середній рівень	4 (36,36)	1 (9,1)
	Низький рівень	0	0

Якщо порівнювати усереднені показники експериментальної та контрольної групи до та після проведення тренінгу, то результати якісно відрізняються у тих підлітків, з якими проводилась корекційно-розвивальна робота (див.табл.2.3.)

Табл.2.3.

**Порівняння динаміки змін адаптивності в контрольній та експериментальній групах**

Рівень адаптивності		Експ.гр.ДО, чол. (%)	Експ.гр.Після, чол. (%)	Контр.гр.Iзамір, чол. (%)	Контр.гр.II замір, чол. (%)
Адаптованість	Дуже високий рівень	1 (7,14)	1 (7,14)	1 (9,1)	1 (9,1)
	Високий рівень	1 (7,14)	5 (35,71)	2 (18,18)	5 (45,45)
	Середній рівень	3 (21,43)	4 (28,57)	4 (36,36)	1 (9,1)
	Низький рівень	2 (14,29)	1 (7,14)	0	0
Неадаптованість	Очевидний рівень	2 (14,29)	0	1 (9,1)	3 (27,27)
	Неочевидний рівень	2 (14,29)	2 (14,29)	2 (18,18)	0
Дезадаптованість	Ситуативний рівень	1 (7,14)	0	1 (9,1)	1 (9,1)
	Стійкий очевидний рівень	2 (14,29)	0	0	0

Щодо динаміки змін в результатах за Методикою К.Томаса – діагностика схильності до конфліктної поведінки – то нами були отримані такі числові результати, представлені у таблиці 2.4.

Табл.2.4.

**Динаміка змін у переважних способах поведінки у конфліктних ситуаціях**

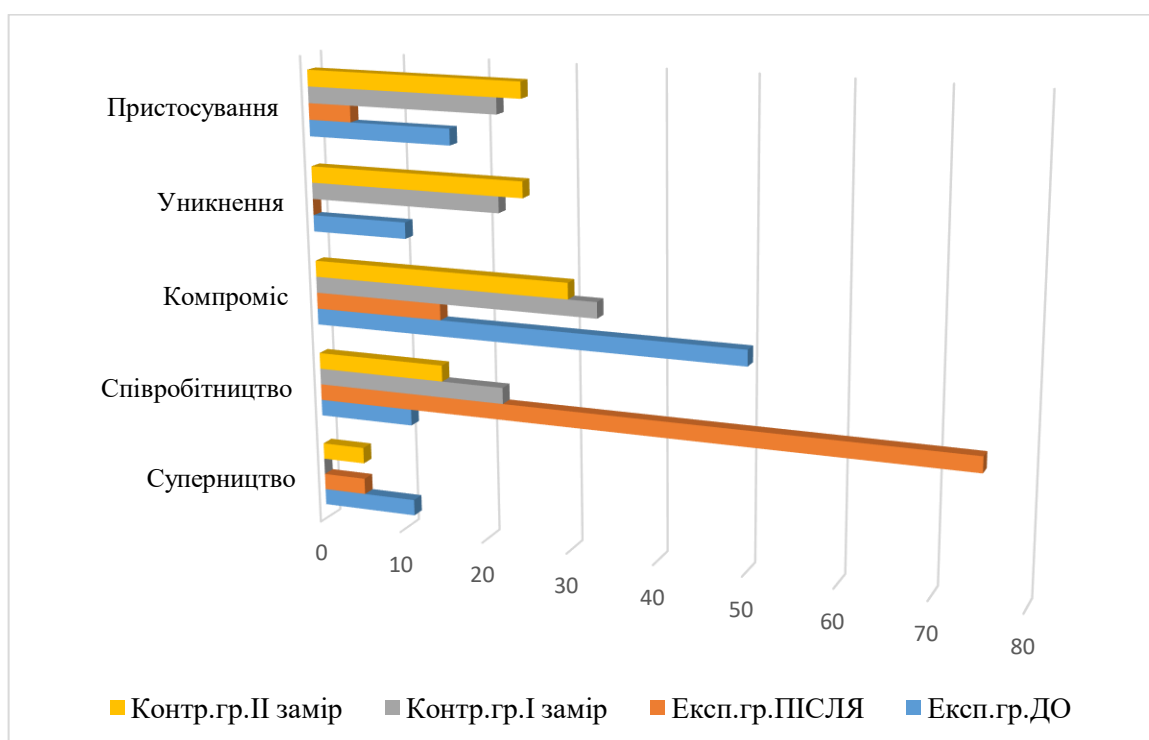
Стиль поведінки в конфлікті/група	Експ.гр.ДО, к-ть виборів, (%)	Експ.гр.Після, к-ть виборів, (%)	Контр.гр.Ізамір, к-ть виборів, (%)	Контр.гр.ІІ замір, к-ть виборів, (%)
Суперництво	2 (11,1)	1 (5)	0	1 (5)
Співпраця	2 (11,1)	15* (75)	4 (22,2)	3 (15)
Компроміс	9 (50)	3* (15)	6 (33,3)	6 (30)
Уникнення	2 (11,1)	0	4 (22,2)	5 (25)
Пристосування	3 (16,7)	1 (5)	4 (22,2)	5 (25)

\* Примітка: \* -  $p \leq 0,01$

З таблиці ми бачимо, що статистично достовірна різниця спостерігається між показниками «Співпраця» та «Компроміс». Причому, якщо такий стиль як співпраця після проведеної корекційно-розвивальної роботи зріс, то стиль компромісу значно знизився. У контрольній групі статистично достовірної різниці між показниками не виявлено. Числові дані дещо змістились, але це не впливає на усереднені показники динаміки. Якщо порівнювати результати контрольної та експериментальної групи, то можна виявити статистично значущу різницю у показниках. Співпраця як оптимальний та переважаючий стиль поведінки підлітків у конфліктній ситуації виробився в результаті тренінгової роботи з підлітками експериментальної групи, що ми можемо бачити на рис.2.7.

Щодо підлітків, з якими тренінгову роботу не проводили, то переважаючим у них є компроміс як стиль поведінки у конфліктній ситуації, на

другому місці в рейтингу – уникнення та пристосування. Співпраця використовується ними у меншій мірі – третя позиція у рейтингу, а суперництво майже не використовується. Важливо відмітити, що суперництво як стиль реагування з'явилося у підлітків контрольної групи тільки у другому психодіагностичному замірі і може пояснюватись індивідуально-типологічними характеристиками у часовому проміжку між замірами.



**Рис.2.7. Динаміка змін у стилях регулювання конфліктів підлітками**

Таким чином, графічне зображення стилів реагування у конфліктах дають нам можливість стверджувати ефективність проведення тренінгової роботи з формування навичок медіації.

Наступною методикою, за якою ми спостерігали динаміку змін у післякорекційний період – це Діагностика «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В.В. Бойком (див.табл.2.5)

Із таблиці ми бачимо, що статистично достовірна різниця у динаміці показників виявлена у зменшенні такої «перешкоди» в емоційному контактуванні як «Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій», а також зростання «Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі». Усі інші показники залишились із незначними змінами. Якщо подолання першої

перешкоди є беззаперечним «плюсом», то динаміку у другому показнику ми можемо пояснити тим, що підлітки навчилися емоційному інтелекту, а тому інтерперсональні стосунки стали більш емоційно усвідомленими. Тому, зберігаючи конгруентність, підлітки можуть не встановлювати емоційних контактів, якщо вони їм не вважаються щирими, конструктивними.

Табл.2.5

### Динаміка «перешкод» у встановленні емоційних контактів

«Перешкода»/група	Експ.гр.Д О, чол, (%)	Експ.гр.Післ я, чол., (%)	Контр.гр.Ізамі р, чол, (%)	Контр.гр. ІІ замір, чол, (%)
Негнучкість, нерозвиненість, невизначеність емоцій	6 (42,86)	3* (21,43)	2 (18,18)	1(9,09)
Неадекватний прояв емоцій	3 (21,43)	2 (14,29)	4 (36,36)	3 (27,27)
Невміння управляти емоціями, дозувати їх	4 (28,57)	3 (21,43)	2 (18,18)	3 (27,27)
Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі	1 (7,14)	6* (42,86)	2 (18,18)	2 (18,18)
Домінування негативних емоцій	1(7,14)	0	1 1(9,09)	2 (18,18)

\* Примітка: \* -  $p \leq 0,05$

Відбувся і перерозподіл ренкінгу:

1. Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі
2. Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій та невміння управляти емоціями, дозувати їх.
3. Неадекватний прояв емоцій.

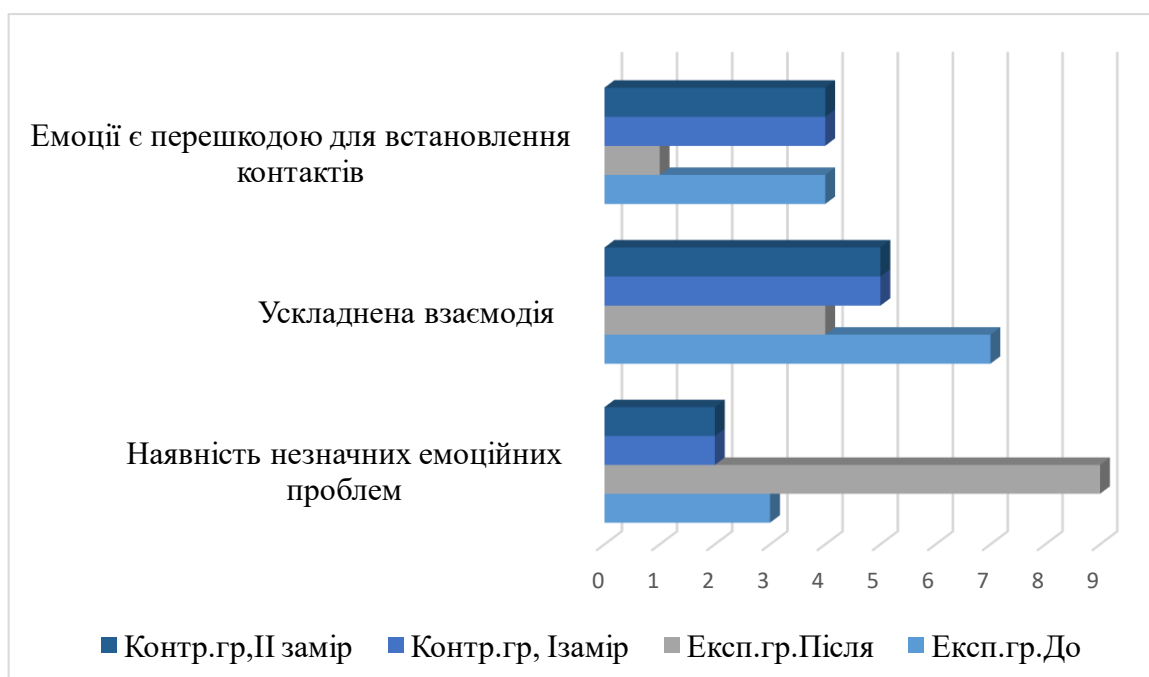
Щодо підлітків із контрольної групи, то рейтинг їх емоційних перешкод виглядає так:

1. Неадекватний прояв емоцій та невміння управляти емоціями, дозувати їх.
2. Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі та домінування негативних емоцій
3. Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій.

Щодо зміни у показниках, то статистично достовірної різниці виявлено не було.

Якщо аналізувати загальну картину, то на рис. 2.8. видно, що у підлітків з експериментальної групи залишились деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні - 9 учнів (64,29%), у меншій мірі виражені щоденні емоції, які дещо ускладнюють взаємодію з партнером у 4 учнів (28,57), а 1 учню (7,14%) емоції заважають встановлювати контакти з людьми.

Щодо контрольної групи, то у 2 респондентів (18,18%) діагностовано деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні; 5 учнів (45,45%) мають виражені щоденні емоції, які дещо ускладнюють взаємодію з партнером; 4 учням (36,36%) емоції заважають встановлювати контакти з людьми. Тобто результати не змінились під час проведення I та II зрізів.



**Рис.2.8. Динаміка «перешкод» у встановленні емоційних контактів**

Крім того, кореляційний аналіз дозволяє нам стверджувати, що наявний прямопропорційний зв'язок (0,6 при  $p \leq 0,04$ ) між адаптивністю, кооперацією як стилем реагування у конфліктних ситуаціях. Тобто, при зростанні адаптивності, більш яскраво проявляється стиль колаборації. І навпаки, чим менше адаптована людина, тим більше у неї буде проявлятися стиль «уникнення» (-0,5 при  $p \leq 0,08$ ). Також помічено, що існує обернена кореляція (-0,4 при  $p \leq 0,01$ ) між емоційними проблемами у щоденним спілкуванні та адаптивністю. Це означає, що адаптованість впливає на емоційний баланс у спілкуванні. І чим вищий рівень адаптованості, тим більш стійким є емоційний баланс.

Таким чином, порівнюючи результати всіх психодіагностичних методик, ми можемо констатувати, що тренінгова робота, направлена на формування механізмів емоційної саморегуляції, виробленню умінь та навичок медіації сприяють зниженню бар'єрів та перешкод в емоціонуванні під час підліткової взаємодії, допомагає встановлювати дружні відносини та підтримувати їх, сприяє профілактиці конфліктів через вибір ефективних копінг-стратегій, підвищує рівень адаптивності.



## 2.2. Превенція та прогнозування конфліктів

Проведена нами психодіагностична та корекційно-розвивальна робота за тренінговою програмою «Базові навички медіатора та медіаторки однолітків служби порозуміння закладу освіти», зорієнтувала нас на створення програми превенції та прогнозування конфліктів у підлітковому середовищі в умовах здобування професійно-технічної освіти. Зрозуміло, що конфлікти краще попередити, ніж вирішувати, навіть, якщо ми володіємо таким інструментом як медіація. Ми пропонуємо залучати медіаторів у прогнозування та профілактику конфліктів.

Конфлікти є невід’ємною частиною нашого внутрішнього та зовнішнього життя. Для того, щоб робота з ними була ефективнішою, необхідно з’ясувати характеристики критичної ситуації. Ф.Ю.Васильюк розробив технологію аналізу та подолання критичних ситуацій. Він вважає, що будь яке переживання є діяльністю, процесом. Конфлікт не є виключенням. Саме тому створена ним типологія критичних ситуацій (див.Табл.2.6.) була покладена нами в основу розробки ефективної профілактичної програми.

Оскільки підлітковий вік вже самий по собі є критичним, кризовим віком, то наявність типології Ф.Ю.Васильюка є свого роду путівником для соціально-психологічного супроводу цього періоду [9].

Таблиця 2.6.

### Типологія критичних ситуацій

<i>Онтологічне поле</i>	<i>Тип активності організму</i>	<i>Внутрішня необхідність</i>	<i>Нормальні умови</i>	<i>Тип критичної ситуації</i>
“Вітальність”	Життєдіяльність	Тут-і-тепер задоволення	Безпосередня даність життєвих благ	Стрес

Окреме життєве відношення	Діяльність	Реалізація мотиву	Важкість	Фрустрація
Внутрішній світ	Свідомість	Внутрішня узгодженість	Складність	Конфлікт
Життя як ціле	Воля	Реалізація життєвого задуму	Важкість та складність	Криза

Адже розуміння онтологічного поля та внутрішньої необхідності, яка повинна реалізуватися може стати прогностичними чинниками для розуміння подальшого розгортання ситуації. Зважаючи, що нормальними умовами для конфлікту є складність, конфлікт зачіпає таку внутрішню необхідність як інтернальну узгодженість у площині свідомості, онтологічним полем при цьому є внутрішній світ. Цікаво, що всі типи критичних ситуацій (стрес, фрустрація, конфлікт, криза) взаємопов'язані та переживаються підлітком набагато гостріше. Це пояснюється як психофізичними особливостями, так і відсутністю достатнього досвіду, матриць адекватного реагування та пропрацювання, гнучких механізмів саморегуляції.

Отже, на основі отриманих теоретичних та емпіричних даних, ми створили програму превенції та прогнозування конфліктів, яка включатиме роботу у таких напрямках:

I. Соціально-психологічний супровід освітнього процесу фахівцями-психологами та соціальними працівниками.

II. Соціально-психологічна робота в у співпраці з мікро-макросередовищем підлітка (соціальними центрами, найближчим оточенням, референтною групою тощо).

III. Підвищення рівня розвитку механізмів саморегуляції.

Окремо ми розробили рекомендації для всіх учасників освітнього процесу, а також створили базу «гарячих ліній», якими б могли користуватись підлітки за необхідності.

Отже, організаційне забезпечення соціально-психологічної профілактики та прогнозування конфліктів у підлітковому середовищі передбачає два етапи:

- I етап – отримання кількісних та якісних психометричних даних щодо конфліктної ситуації, її потенційних учасників.
- II етап – проведення корекційно-розвивальної, просвітницької консультативної роботи з підлітками та їх соціальним оточенням.

Власне профілактична тактика має такі стратегічні напрямки:

- формування гнучких, ефективних механізмів саморегуляції;
- навчання навичкам медіації;
- соціально-психологічний супровід процесу дорослішання;
- виявлення соціально-психологічних ресурсів та навчання використовувати їх у щоденному житті.

Тактика прогнозу передбачає:

- діагностичний напрямок із постійним психодіагностичним зрізом неефективних моделей поведінки;
- залучення медіаторів у референтну групу підлітків;
- контроль та регуляція психоемоційного стану підліткової групи;
- у разі необхідності розробка ефективних методів подолання конфлікту шляхом застосування медіації.

Для того, щоб ці тактики успішно функціонували, необхідно дотримуватись таких принципів:

- комплексність впливу;
- принцип взаємодії елементів;
- принцип варіабельності або гнучкості як всієї моделі, так і окремих її елементів, який дозволяє підбирати та застосовувати індивідуальні режими найбільш сприятливого для певної ситуації функціонування моделі;
- принцип розширення сфер впливу та використання;
- принцип постійного вдосконалення.

Критеріями оцінки успішності функціонування є явна позитивна динаміка психологічного та емоційного благополуччя підлітків. А ефективність роботи базується на цілісному підході.

Окрім того, варто звернути увагу на рівні профілактики. Первинна профілактика буде передбачати участь усієї референтної групи підлітків у навчальному закладі, при вторинній соціально-психологічна служба працюватиме із підлітками, які знаходяться у зоні ризику, а третинна профілактика дозволяє працювати із підлітками із підвищеним рівнем конфліктності.

Що стосується мікро- та макрорівнів підлітка з точки зору регулювання конфліктів, то варто окремо зупинитися на навчальній ситуації у системі взаємодії «учень-вчитель». З боку вчителя, педагога однією з основних функцій є цілеспрямована організація та навчальний менеджмент. У ці поняття входить система прогнозу та моделювання навчально-пізнавальної діяльності, цілепокладання, забезпечення зовнішньої та внутрішньої регуляції міжперсональної комунікації. Неконструктивна лінія поведінки у конфліктній ситуації може спровокувати критичні наслідки: від депресії до розладів психічної сфери. Тому для уникнення негативних наслідків конфлікту педагогу у системі професійно-технічної освіти варто дотримуватись такої лінії поведінки:

- уникати пред'явлення підлітку претензій та покладання на нього своїх очікувань;
- використовувати активне та пасивне слухання: вербалізація підлітком своїх проблем чи негараздів сприяє ефективнішому підбору адекватних методів медіації;
- запобігати самопокарання, не заохочувати схильність до самозвинувачення;
- намагатись давати підлітку завдання поза навчальною діяльністю, розширювати сферу його соціальних контактів;
- доступність, відкритість до спілкування з підлітком;

- акцентувати увагу на позитивних якостях підлітка, заохочувати їх та підкреслювати;

- стимулювати фізичну активність як форму конструктивну форму вираження негативних емоцій;

- у разі необхідності звертатися за професійною психологічною допомогою.

Критика є однією з найпоширеніших причин конфліктів між педагогами та учнями. Для підлітків критика може стати свого роду «зеленим світлом» для виникнення латентного конфлікту. Зважаючи на те, що критика є частим явищем у спілкування «вчитель - учень», варто визначити певні правила, які можуть зробити цю критику конструктивною, тим самим уникнувши конфлікту:

1. Критика може застосовуватись щодо учня публічно тільки винятково, якщо індивідуальний підхід результату не дає.

2. Критика повинна бути коректною, не принижуючою особистісної гідності.

3. У критиці доцільно використовувати поєднання з позитивною оцінкою.

4. Критикувати можна лише у тому випадку, якщо є стійкий позитивний емоційний контакт з учнем.

5. У критиці потрібно уникати «перебору», щоб не спровокувати ефекту звички. Тому цінними є зауваження, у яких мінімальна сила осуду, необхідна і достатня для виправлення особистості.

6. Критика повинна стосуватись тільки тих якостей чи вчинків, які проявлялись у присутності критикуючого, заочне критикування неприпустиме.

7. Використовуючи критику, необхідно уникати порівняння учня з з іншими членами колективу, особливо з тими, які щось роблять краще. Поділ учнів на "добрих" і "поганих" роз'єднує колектив.

8. Критика завжди повинна застосовуватися з позиції інтересів справи.

Щодо найближчого оточення, то рекомендації потрібні перш за все сім'ї як тому соціальному інституту, у якому підліток зростає та з якого відтворює моделі емоційного та поведінкового реагування. Тому рекомендації сім'ї такі:

- формуйте дружні відносини з підлітком. Це важливо для того, щоб підліток відчував себе комфортно, затишно, спокійно.

- виділяйте час на спілкування з підлітком. Важлива не кількість, а якість спілкування. Розподіл часу на роботу та відпочинок допоможуть спланувати вам часові ніші для сімейного спілкування.

- уникайте порівняння. Критика та порівняння дуже сильно впливає на самооцінку підлітка. Навчіть сприймати конструктивну критику та уникати деструктивної, адже не завжди критика у соціальному оточенні підлітка адекватна.

- тінейджер повинен відчувати вашу підтримку та опору, особливо у починаннях або у скрутних становищах. У протилежному випадку підліток навчиться отримувати поради та допомогу у ризикованих та неблагополучних джерелах.

- створіть сприятливий сімейний мікроклімат. Здорові взаємини – це запорука вашого здорового сімейного затишку, вчасної взаємодопомоги без критики та осуду.

Загальними рекомендаціями для ефективного регулювання конфліктів, їх превенції та прогнозування для всіх учасників освітнього процесу є такі:

- будь який конфлікт – це завжди шанс покращити себе та ситуацію, у якій ви опинилися: все залежить від міри вашої обізнаності у питанні конструктивного вирішення конфліктів;

- використовуйте за необхідності правило LAST як алгоритм роботи в конфліктних ситуаціях:

Listen - вислухати (активно, уточнити конкретно, що трапилось).

Apologize - вибачитися, поспівчувати проблеми.

Solve - вирішити проблему або запропонувати рішення.

Thank - подякувати і ще раз вибачитися (будь-яка проблема - підказка).

- залучайте медіаторські здібності або запрошуйте медіатора для ефективного вирішення конфлікту;

- поглиблюйте та вдосконалюйте свої навички ефективної комунікації;

- розвивайте саморегуляцію;
- об'єктивно та виважено визначайте цілі, причини і джерело можливих конфліктних ситуацій;
- систематично працюйте над створенням здорового соціально-психологічного клімату в колективі: здорова духовна атмосфера, згуртованість, злагодженість і взаємопідтримка в колективі - умови, що обмежують появу конфлікту;
- напрацьовуйте свою власну методику оцінки і управління конфліктною ситуацією, уміння проводити психолого-педагогічний аналіз вчинків і проступків людей, а також соціально-психологічних явищ в колективах, що може стати своєрідним "гарантом" недопущення негативних конфліктних ситуацій;
- формуйте конфліктну (засвоєння позиції партнерства, співпраці на основі позитивного оволодіння способами регуляції поведінки) та медіаторську компетентність;
- уникайте деструктивних емоцій під час комунікації, адже будь яке спілкування – це завжди досвід.

Оскільки конфліктні ситуації та їх вирішення вимагають надмірного напруження саморегулятивних механізмів, то необхідним вважаємо створення ряду рекомендацій і власне для підлітків:

- навчіться продуктивному ставленню до стресу: оволодійте стратегією самоопанування;
- аналізуйте «поразки», навчайтесь прийомам позитивного тлумачення неприємних, морально важких переживань;
- змінюйте свою поведінку при неуспішності роботи;
- використовуйте стратегії емоційного відреагування на те, що трапилось (стратегія прийняття);
- намагайтесь правильно організувати свій режим праці та відпочинку;
- переключайте увагу при емоційному перенапруженні;

- використовуйте всі відомі вам методи самопізнання для усвідомлення власних внутрішніх, психологічних ресурсів;
- використовуйте прийоми конструктивного мислення та саморегуляції;
- навчіться реагувати на будь-яку ситуацію не лише емоційно, але й когнітивно, раціонально оцінюючи її можливі наслідки, передбачаючи можливості її виникнення і розгортання;

Необхідно також зорієнтувати учасників конфлікту на безпосередні офіційні пункти надання допомоги, якими вони можуть скористатися за необхідності для подолання конфліктів, надання медіаторських послуг, а також правового, соціально-психологічного та педагогічного супроводу. Серед таких визначають:

- соціально-психологічна служба навчального закладу, у якому навчається підліток;
- Громадська організація «Ла Страда-Україна» (адреса: Київ, 03113, а/с 26, Тел./факс: +38 (044) 205 36 95 E-mail: [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua) [www.la-strada.org.ua](http://www.la-strada.org.ua) [lastradaukraine](http://lastradaukraine)
- Національна дитяча «гаряча лінія» (дзвінки безкоштовні): 0 800 500 225 або 116 111 (з мобільного) [childhotline.ukraine](http://childhotline.ukraine) [childhotline\\_ua](http://childhotline_ua)
- Онлайн-консультації за адресою: [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua)
- Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні (E-mail: [kiev@unicef.org](mailto:kiev@unicef.org) Вебсайт: [www.unicef.org.ua](http://www.unicef.org.ua) UNICEFUkraine UNICEF\_Ukraine UNICEF\_UA)
- Чернівецький міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (адреса: м. Чернівці, В. Сімовича, 19 , т/ф. 52-64-34, т. 55-39-66, т. моб. 095-45-14-723)
- Чернівецький обласний центр соціально-психологічної допомоги (м.Чернівці, вул.І.Підкови, 11. Тел.: 0372578213)



- Кризовий центр соціально-психологічної допомоги (Адреса: м.Чернівці, вул.Білоруська,22. Тел.: 0372 582 383)

Таким чином, ми бачимо, що подолання та профілактика конфліктів є тим важливими напрямками, у яких задіяні не лише сторони конфлікту, а й їх соціальне оточення різних рівнів. Важливо не лише вміти вирішувати конфлікти засобами медіації, але і бути готовими до того, що може стати необхідним звернутися до фахівців соціальної, психологічної, юридичної сфери. Адже конфлікти є невід'ємною частиною нашого життя. Тому знання, вміння та навички адекватного реагування у конфліктах перетворюють їх на конструктивний елемент, який приведе до саморозвитку, а не до руйнування взаємин, погіршення настрою, та навіть фінансових чи матеріальних витрат.

## **Висновки до другого розділу**

У другому розділі нами було проведено емпіричне дослідження та проаналізовано його результати, на основі яких було складено рекомендаційну програму профілактики та подолання конфліктів із застосуванням медитативних впливів.

Використання комплексного підходу до дослідження медіації як ефективного способу вирішення конфліктів, дозволило визначити такі основні напрямки у роботі: психологічна діагностика адаптованості (за методикою А.Фурмана), схильності до конфліктної поведінки (за методикою К.Томаса) та «перешкод» у встановленні емоційних контактів (за методикою В.В. Бойко); проведення корекційно-розвивальної роботи за тренінговою програмою «Базові навички медіатора та медіаторки однолітків служби порозуміння закладу освіти», проведення просвітницької роботи за результатами діагностики та тренінгу для викладацького складу навчального закладу у вигляді практичних психолого-педагогічних рекомендацій.

У цілому результати дослідження рівня адаптації учнів показали, що лише у половини учнів проявляється адаптованість, проте другу половину результатів

кількісно поділили показники неадаптованості та дезадаптованості у співвідношенні 3:2. Адаптованість як особистісна якість дозволяє учасникам навчально-виховного процесу якісно пристосовуватись до змін, які відбуваються у період навчання не лише в освітньому процесі, але й у міжперсональній взаємодії. Тому здатність швидко і якісно пристосовуватись до змін, які відбуваються довкола підлітка є показником гнучкої саморегуляції, що може допомогти адекватно реагувати на події, сприяючи подоланню чи профілактиці конфліктів. Проте, після проведення тренінгових занять, рівень загальний рівень адаптації підвищився. Що дає змогу говорити про зростання адаптивного потенціалу в період виникнення та/або подолання конфліктів.

При визначенні переважаючого способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях, то узагальнено учнями був обраний «компроміс» як пріоритетний спосіб. Після проведення курсу тренінгів, учнями було обрано «співпраця» як пріоритетний спосіб вирішення конфліктів.

Щодо «перешкод», які стають на заваді встановлення емоційних контактів, то усереднений рівень показує наявність емоційних проблем при встановленні контакту, причому основними перешкодами при цьому є негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій, а також неадекватний прояв емоцій. Проте, після проведення тренінгу, емоційні проблеми нівелюються за рахунок зменшення перешкод у встановленні емоційних контактів.

Порівняння статистичних результатів контрольної та експериментальної групи показують статистично достовірну різницю у динаміці змін. Цьому ефекту сприяло проведення циклу тренінгових занять з формування медіаторських знань, умінь та навичок.

Рекомендації, озвучені на індивідуальних консультаціях та на педагогічних, науково-методичних нарадах Вищого професійного училища №3 сприятимуть профілактиці конфліктів в освітньому середовищі.

## ВИСНОВКИ

У системі міжособистісної взаємодії підлітків неминуче виникають різного роду напруження, зіткнення, конфлікти. Аналіз наукової фахової літератури привів до встановлення істотної залежності конфлікту від зовнішнього контексту, у якому цей конфлікт може виникати та розвиватися. Соціальне середовище і відіграє роль такого контексту. Проте, воно не обмежується виключно найближчим оточенням із своїми специфічними особливостями. Визначальним чинником у суб'єктивному сприйнятті конфліктної ситуації є протиріччя, яке лежить в основі конфлікту. Власне цей особистісний зміст визначається індивідуальним життєвим досвідом людини, її мотиваційним та ціннісним світосприйняттям. Якщо ці розбіжності порушують нормальну інтерперсональну взаємодію – підлітки вимушені долати ці розбіжності і можуть вступати у відкритий конфлікт.

Проведений теоретичний та емпіричний аналіз свідчить, що ефективність вирішення конфліктів залежить від стратегії, яку застосовують її учасники. Урегулювання конфліктів шляхом застосування медіації є найбільш ефективним засобом, адже дозволяє використати наявну конфліктну ситуацію з максимально продуктивним вирішенням для обох сторін.

Формуванню медіативних компетенцій та навичок для профілактики та вирішення конфліктних ситуацій сприяє проведення комплексного цілеспрямованого формувального соціально-психологічного впливу у вигляді тематичного тренінгу. Про що статистично достовірно свідчать результати емпіричного дослідження: зафіксовано зростання рівня адаптації учнів, які проходили тренінг; відбулось якісне продуктивне зміщення у стилях взаємодії в конфлікті; помічено нівелювання «перешкод», які стають на заваді встановлення емоційних контактів.

Окрім того, свідченням позитивної динаміки є суб'єктивні показники зменшення конфліктних ситуацій у досліджуваній групі (за свідченнями

соціально-психологічної служби навчального закладу та педагогічних працівників).

Отримані в процесі дослідження результати свідчать про досягнення визначеної при постановці мети, вирішення поставлених завдань, що підтверджує гіпотезу та дає можливість ввести відповідні пропозиції у вигляді профілактичної програми, до складу яких входять практичні рекомендації.

Визначені нами компетенції для ефективних профілактики та/або подолання конфліктних ситуацій є наявність високого адаптаційного потенціалу; вміння будувати комунікативні контакти на основі емоційного інтелекту; гнучкість та раціональність вибору адекватної моделі поведінки у конфлікті; уміння застосовувати механізми саморегуляції; застосовувати знання, уміння та навички медіатора у конфліктних ситуаціях.

На основі проведеного магістерського дослідження щодо профілактики конфліктів у професійно-технічному середовищі нами визначено такі основні напрямки: просвітницька, діагностична та корекційно-розвивальна робота з усіма учасниками освітнього процесу, зокрема, в рамках групової та індивідуальної роботи.

Отже, серед існуючих шляхів та методів вирішення конфліктів одним з найбільш ефективним вважається медіація, яка сприяє розвитку взаємин між конфліктуючими сторонами, допомагає в ухваленні обґрунтованих рішень, пом'якшуючи або нівелюючи перешкоди на шляху до ефективної взаємодії та погодження спільних рішень. Особливо важливим є навчання цьому методу саме у підлітковому віці, який вже за визначенням вимагає підвищеної соціально-психологічної уваги та м'якого педагогічного супроводу.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аллахвердова О.В. Медиация-переговоры в ситуации конфликта. СПб., 2010. 178 с.
2. Андреевкова В.Л., Левченко К.Б. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків. Київ, 2020. – 200 с.
3. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб., 2006. 288 с.
4. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — Москва, 1999. 552 с.
5. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфликтология. Харьков, 1997. 356 с.
6. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. СПб., 1997
7. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. СПб., 1992. 400 с.
8. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. Москва, 1996. С. 307- 308.
9. Василюк Ф. В. Психология переживания. Москва, 1984. 78 с.
10. Ващенко І. В. Конфлікти: Сучасний план, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ. Харків, 2002. 256 с.
11. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб., 2005. 464 с.
12. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. — СПб., 2001. 400 с.
13. Дурняк Л. Шкільна медіація як засіб вирішення конфліктів серед підлітків. Педагогіка і психологія проф. освіти. 2013. № 5. С. 191-200.
14. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии. Москва, 1995. 183 с.
15. Заверико Н.В. Медіація як технологія розв'язання конфліктів серед підлітків: вітчизняний та зарубіжний досвід. Соц. педагогіка: теорія та практика. Київ, 2012. № 2. С. 28-33
16. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. Москва, 1990. 336 с

17. Зиммель Г. Конфликт современной культуры. СПб., 1991. 423 с.
18. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ, 1996. 190 с.
19. Кармин А.С. Конфликтология. СПб., 1999. 442 с.
20. Козер Л. Функции социального конфликта: Пер. с англ. Москва, 2000. 208 с.
21. Коломінський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект). Київ, 2000. 286 с.
22. Кошова І.В. Наратив: особливості відображення переживання конфлікту. Актуальні проблеми психології: Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія. Київ – Ніжин, 2007. Том 10, вип.1. С.141 – 145
23. Лебедева М.Н. Технология ведения переговоров Москва, 2010. 192 с.
24. Медіація. Чуйко Л. Чернівці, 2011. - 462 с.
25. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. СПб., 1997. 148 с.
26. Ложкін Г.В. Конфлікти у сумісній діяльності. Київ, 1997. 96 с.
27. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта. К., 2000. 256 с.
28. Ложкін Г. В., Юрковський Е., Моначін І. Практикум з конфліктології. Тернопіль, 2005. 168 с.
29. Ложкін Г. В., Коць М. О., Петровська Т. В., Зубкова І. Ю. Технології розв'язання конфліктів. Київ, 2010. 215 с.
30. Лук'янченко Н.Д., Бунтовська Л.Л., Балтачєєва Л.Н. Управління конфліктами. Донецьк, 2012. 299 с.
31. Маврин О.В. Технологии урегулирования конфликтов Казань, 2014. 96 с.
32. Муліка К.К. Шкільні служби порозуміння як шлях до підвищення психологічної культури в учнівському середовищі Київ, 2010. № 6. С. 32-40

33. Обозов Н. Н. Психология конфликта и способы его разрешения. Л., 1991. 46 с.
34. Начаев В. М. Конфліктологія. Київ, 2004. 198 с.
35. Орлянський В.С. Конфліктологія. Київ, 2007. 160 с.
36. Осипова А.А. Справочник психолога по работе в кризисных ситуациях. Ростов-наДону, 2006. 315 с.
37. Паркинсон Л. Семейная медиация. Москва, 2010. 400 с.
38. Пель М. Приглашение к медиации. Москва, 2009. 400 с.
39. Пірен М. І. Кофліктологія. Київ, 2005. 360 с.
40. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі: соціопсихологічний аналіз. Київ, 2000. 200 с.
41. Прикладная конфликтология. К. В. Сельченко. Минск, 2003. 624 с.
42. Равчина Т. Громадянські й особистісні цінності студентів: педагогічний аспект розв'язання конфлікту. Вісн. Львів. ун-ту. Сер. пед. 2006. Вип. 21, ч. 2. С. 3-15.
43. Рубін Дж., Пруйт Д., Сунг Хе Ким. Социальный конфликт: тупик, разрешение. СПб., 2003. 352 с
44. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. Москва, 1991. 126 с.
45. Сасскайнд Л. Менеджмент трудных решений в XXI веке Москва, 2011. 208 с.
46. Соболев Т.А. Медіація як спосіб запобігання та розв'язання міжособистісних конфліктів серед підлітків. Наша шк. 2013. № 2. С. 20-23.
47. Скотт Д. Г. Конфликты. Пути их преодоления. — Киев, 1991. 192 с.
48. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе. Москва, 2009. 208 с.
49. Соснин В. А., Лунев П. А. Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. Москва, 1993. 156 с
50. Субботина Л. Ю. Конфликты. Ярославль, 2006. 128 с.

51. Сулимова Т. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. Москва, 1996. 176 с.
52. Технології роботи організаційних психологів. За наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ, 2005. 366 с.
53. Туріщева Л. Психологія управління. Харків, 2005. 160 с.
54. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. — Москва, 1990. 156 с
55. Фурман А.В. Психодіагностика особистісної адаптованості. Тернопіль, 2000, 197с
56. Херсонский Б. Г., Дворяк С. В. Психология и психопрофилактика семейных конфликтов. Киев, 1991.
57. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. СПб, 1997. 212 с.
58. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1997. 278 с.



## ДОДАТКИ

Додаток А

### Методика «Визначення особистісної адаптованості школярів»

(А. В. Фурман)

**Мета** : дослідження адаптації учнів до нових умов навчання в середній школі.

**Вік** : підлітки.

Тест-опитувальник особистісної адаптованості містить:

**1. Бланк**, що заповнюється кожним учнем індивідуально. Тут наведений приклад заповнення даної таблиці. У **таблиці 1** дається взірець заповнення бланку. Верхня частина - дані про опитуваного учня та коротка інструкція, нижня - висновок психолога, а середня - це таблиця, що складається з одного запитання, п'ятнадцяти складових зовнішнього і внутрішнього світу школяра та п'яти можливих варіантів відповідей у кожному випадку. При цьому все поле життєдіяльності школяра розділено на **чотири сфери**: "школа", "сім'я", "вулиця", "власне Я", і в кожній із цих сфер зафіксовані найголовніші компоненти, з якими він постійно вступає у взаємодію (товариші по класі, вчителі тощо). Отож **шляхом самооцінки** опитуваний визначає своє ставлення до навколишнього світу, оточуючих його людей і самого себе.

#### Тестовий матеріал

**Інструкція**: Любий друже! Прочитай уважно запитання, що подані зліва, і постав навпроти нього знак "+" справа залежно від того, яке місце в Твоєму житті сьогодні посідають люди, організації, події, заняття. Опитувальник допоможе визначити рівень твоєї адаптованості до життя, ступінь гармонійності у взаєминах з оточенням.

п/п	Спробуй реально поглянути на свої взаємини з навколишнім світом та оцінити за п'ятибальною шкалою своє ставлення до:	Дуже позитивне 5 балів	Позитивне 4 бали	Нейтральне, невизначене 0 Бали	Негативне 4 бали	Вкрай негативне 5 бал
	<b>I Училища</b>					
	Товаришів по групі					
	Викладачів					
	Класного керівника/майстра виробничого навчання					
	Навчальних предметів					
	Училища в цілому					
	<b>II СІМ'Я</b>					
	Матері					
	Батька					
	Брата, сестри					
	Бабусі і дідуся, родичів					
	<b>III ВУЛИЦЯ</b>					
0	Найближчих друзів					
1	Знайомих, товаришів					
2	Батьків твоїх друзів					
3	Сусідів					
	<b>VI ВЛАСНЕ Я</b>					
4	Свої поведінки, своїх учинків					
5	Внутрішнього Я: Я-образу чи Я-концепції					
	Бали					
	Усього балів					
	Висновок психолога:					

**Ключ** для вчителя чи шкільного психолога

За шкалою ставлень відповідь "дуже позитивне" оцінюється 5 балами, "позитивне" - 4, "нейтральне" і за відсутності самооцінки - 0, "негативне" - -4 (мінус чотири) і "вкрай негативне" - -5 (мінус п'ять) балами.

Процедура підрахування кінцевого результату передбачає підсумування позитивних і негативних оцінок. Отримане число є первинним результативним показником за шкалою особистісної адаптованості школяра (так звана "сира" оцінка).

Наприклад (див. *табл. 1*).  $(6 \times 5) + (2 \times 4) + (-4) = 34$ , що за *табл. 4* відповідає ситуативній дезадаптованості.

### 3. Класифікацію показників особистісної адаптованості школярів.

Вид соціально-психологічної адаптації	Рівні функціонування особистісної адаптованості	Показники адаптованості
I Адаптованість	1. А)максимальний	75
	Б)дуже високий	73-74
	2. високий	69-72
	3. середній	64-68
II Неадаптованість	4. низький	57-63
	5. неочевидний	50-56
III Дезадаптованість	6. очевидний	40-49
	7. ситуативний	30-39
	8. стійкий	21-29
	очевидний	
	9. А)критичний	0-20
	Б)супер-критичний	-75 - -1



## ДОДАТОК Б

**Діагностика схильності до конфліктної поведінки Методика  
К.Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки,  
адаптація Н.В.Гришиної.**

*Мета:* визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

*Інструкція.* У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

*Типова карта методики*

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикрощів для себе.

Б. Я намагаюся добитися свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.

8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягнути свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

15. А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.

Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19. А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.

Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

*Обробка даних:*



Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

## ДОДАТОК В

**Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В.В. Бойком**

**Інструкція для організаторів опитування.** Ця методика дозволяє встановити емоційні перешкоди па шляху встановлення емоційних контактів.

**Інструкція для учасників опитування**

Читайте твердження і відповідайте па них «Так» чи «Ні»:

**Текст опитувальника:**

1. Зазвичай наприкінці робочого дня па моєму обличчі помітна втома.
2. Трапляється так, що при першому знайомстві емоції заважають мені справити більш сприятливе враження па партнерів (розгублююся, хвилююся, усамітнююсь, або, навпаки, багато розмовляю, перезбуджуюся, поводжуся неприродно).
3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.
4. Мабуть, для оточуючих я занадто строгий.
5. В принципі, я проти того, щоб зображувати чемність, якщо тобі цього не хочеться.
6. Я зазвичай вмю приховувати від партнерів спалахи емоцій.
7. Часто у спілкуванні з колегами я міркую про щось своє.
8. Бувають випадки, коли я хочу виразити партнеру емоційну підтримку (увагу, співчуття, співпереживання), але він цього не відчуває, не сприймає.
9. Найчастіше мої очі або вираз обличчя видають заклопотаність.
10. У діловому спілкуванні намагаюся не виявляти своїх симпатій до партнерів.
11. Всі мої неприємні переживання зазвичай видно па моєму обличчі.
12. Якщо я захоплююся розмовою, то міміка обличчя стає занадто виразною, експресивною.
13. Мабуть, я дещо емоційно скутий, стиснутий.
14. Зазвичай я перебуваю у стані нервового напруження.

15. Зазвичай я відчуваю дискомфорт, коли доводиться обмінюватися рукоштовпанням в діловій обстановці.

16. Іноді близькі люди зупиняють мене: «Розслаб м'язи обличчя, не скривлюй губи, не зморщуй лоба».

17. Розмовляючи, я занадто жестикулюю.

18. Зазвичай у повій ситуації мені складно бути розкутим, природним.

19. Мабуть, моє обличчя має сумний чи занепокоєний вигляд, хоча на душі спокійно.

20. Мені децо важко дивитися в очі, спілкуючись з незнайомою людиною.

21. Якщо я захочу, то мені завжди вдається приховати свою ворожість до неприязної людини.

22. Мені часто буває чомусь весело без будь-якої причини.

23. Мені дуже просто зробити за своїм бажанням або на замовлення різні міміки обличчя: зобразити радість, сум, радощі, переляк, відчай та ін.

24. Мені казали, що мій погляд важко витримати.

25. Мені щось заважає виражати теплоту, симпатію до людини, навіть якщо відчуваю це до неї.

### **Обробка та інтерпретація результатів**

Підбийте підсумки самооцінювання:

<b>«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів:</b>	<b>Номери питань і відповіді за «ключем»</b>
1. Невміння управляти емоціями, дозувати їх	+1, -6, +11, +16, -21
2. Неадекватний прояв емоцій	-2, +7, +12, +17, +22
3. Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	+3, +8, +13, +18, -23
4. Домінування негативних емоцій	+4, +9, +14, +19, +24

5. Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі	+5, +10, +15, +20, +25
--	---------------------------

Яка сума набраних Вами балів? Вона може коливатися в межах від 0 до 25. Чим більше балів, тим виразнішою є Ваша емоційна проблема у повсякденному спілкуванні. Однак не варто заспокоюватись, якщо Ви набрали замало балів (0-2). Це означає, що Ви могли бути не до кінця щирими або не цілком усвідомили свою поведінку збоку.

Якщо Ви набрали:

- *не більше 5 балів* — емоції зазвичай не заважають Вам спілкуватися з партнером;
- *6-8 балів* — у Вас є деякі емоційні проблеми в повсякденному спілкуванні;
- *9—12 балів* — свідчення того, що Ваші емоції «на кожний день» дещо ускладнюють взаємодію з партнером;
- *13 балів і більше* — емоції заважають Вам встановлювати контакти з людьми, можливо, Ви піддаєтесь деяким дезорганізуючим реакціям чи станам.

Також зважте на те, чи немає конкретних «перешкод», які постійно виникають у Вас — це пункти, за якими Ви набрали 3 і більше балів.

**Тренінгова програма**  
**ВИРІШУЮ КОНФЛІКТИ ТА БУДУЮ МИР НАВКОЛО СЕБЕ.**  
**БАЗОВІ НАВИЧКИ МЕДІАЦІЇ ОДНОЛІТКІВ**  
**НАВЧАЮЧИСЬ, НАВЧАЙ!**

**Мета тренінгу:** підготувати учнів-медіаторів та учениць-медіаторок служб порозуміння для впровадження медіації однолітків в закладах освіти.

**Завдання тренінгу:**

- опрацювати основні терміни з конфліктології;
- сформувати навички вирішення конфліктів мирним шляхом;
- ознайомити з цінностями та принципами медіації як інструменту вирішення конфліктів, що базується на врахуванні інтересів сторін конфлікту;
- закріпити на практиці етичні вимоги до медіатора та медіаторки однолітків;
- відпрацювати навички ведення процедури медіації;
- сформувати розуміння гендерної складової конфлікту;
- відпрацювати навички проведення відновної практики «Коло»;
- опрацювати навички відновлювальної комунікації;
- сформувати навички критичного аналізу інформації;
- ознайомити з механізмом діяльності служби порозуміння закладу освіти;
- сформувати розуміння безпечного освітнього середовища;
- сформувати усвідомлення важливості участі хлопчиків та дівчат у миробудуванні та вирішенні конфліктів мирним шляхом;
- сформувати навички проведення тренінгів.

Після опанування теоретичного і практичного матеріалу освітньої програми її учасники та учасниці будуть вміти:

- вирішувати конфлікти мирним шляхом;
  - дотримуватися принципів миробудування;
  - дотримуватися ненасильницьких моделей поведінки;
  - попереджувати виникнення конфліктів у повсякденному житті;
  - дотримуватися рівних прав чоловіків/хлопців та жінок/дівчат;
  - визначати гендерну складову конфлікту;
  - проводити медіації;
  - проводити відновлювальну практику «Коло»;
  - дотримуватися етичних норм, поважати права сторін конфлікту;
  - володіти навичками відновлювальної комунікації;
  - вміти критично аналізувати інформацію;
  - дотримуватися принципів та правил медіації;
- проводити інформаційно-просвітницькі заходи з популяризації медіації, вирішення конфліктів мирним шляхом

**Блок I**

**«Моя роль у розбудові миру. Конфлікти в житті людини»**

**I. Вступна частина**

- 1.1. Привітання учасників та учасниць
- 1.2. Знайомство
- 1.3. Очікування учасників та учасниць
- 1.4. Гра «Ливарпамен»

- 1.5. Правила роботи групи Мозковий штурм  
Фліпчарт, аркуші фліпчарту, 10 колективне обговорення маркери

## II. Моя роль у розбудові миру

- 2.1. Поняття «мир», «миробудування»

2.2. Вправа «Я-миротворець. Я-миротвориця». Перегляд відео, робота в групах, колективне обговорення

## III. Критичний аналіз інформації

- 3.1. Що таке інформація.  
3.2. Вправа «Інформування та пропаганда»  
3.3. Вправа «Моє медіаполе»  
3.4. Вправа «Інша сторона»

## IV. Конфлікти в житті людини

- 4.1. Поняття конфлікту  
4.2. Рівні конфліктів та предмет конфліктів в закладах освіти

### Хід роботи

#### 1.1. Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета та завдання тренінгу

**Мета:** привітати учасників і учасниць тренінгу та оголосити мету і завдання тренінгу.

**Метод роботи:** повідомлення тренера/тренерки.

**Необхідні матеріали:** мультимедійний проектор, ноутбук. **Час:** 5 хв.

#### Хід проведення:

Привіт! Протягом 4-х днів ми разом з вами будемо опановувати базові навички медіатора та медіаторки, які допоможуть вам вирішувати конфлікти мирним шляхом. Завдання тренінгу:

- Надати базові знання з конфліктології.
- Опанувати ненасильницьку модель поведінки.
- Опрацювати навички відновлювальної комунікації.
- Відпрацювати навички ведення процедури медіації та відновної практики «Коло».
- Сформувані навички проведення тренінгів.

#### 1.2. Знайомство «Твоя риса характеру»

**Мета:** познайомити учасників та учасниць між собою, створити доброзичливу атмосферу.

**Метод роботи:** колективна робота.

**Необхідні матеріали:** іграшка або м'ячик.

**Час:** 10 хв.

#### Хід проведення:

Запропонуй учасникам/учасницям тренінгу сісти у коло. Озвуч групі завдання: назвати своє ім'я та будь-яку притаманну йому/їй рису характеру на першу літеру свого ім'я (наприклад, «Я – Роман, романтичний. Я – Аліна, активна»).

Запитай у групи: «Хто готовий розпочати знайомство?»

#### 1.3. Очікування учасників та учасниць

**Мета:** зібрати інформацію, чого учасники та учасниці очікують від тренінгу

**Метод роботи:** індивідуальна та групова робота.

**Необхідні матеріали:** стікери, фліпчарт, аркуші фліпчарту.

**Час:** 15 хв.

#### Хід проведення:

- Підготуй аркуш фліпчарту з написом «Очікування».
- Роздай учасникам/учасницям чисті стікери.
- Запропонуй учасникам/учасницям продовжити речення «Від сьогоднішнього тренінгу я очікую...» та записати три їхні очікування на стікері.

- Запроси тих, хто виконав завдання, озвучити їх та наліпити на аркуш фліпчарту «Очікування».

#### 1.4. Гра «Ливарпамен»

**Мета:** продемонструвати важливість правил у роботі групи.

**Метод роботи:** гра, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** маркери, надруковане або виведене на слайд слово ЛИВАРПАМЕН.

**Час:** 10 хв.

#### **Хід проведення:**

- Запропонуй учасникам та учасницям зіграти в гру.
- Об'єднай їх у дві команди з різною кількістю гравців.
- Попроси вишикуватися в дві колони.
- Дай маркер першому гравцеві в кожній команді.
- Скажи, що виграє та команда, яка перша передасть маркер останньому гравцю.
- Запропонуй почати гру.

Як тільки команди почали гру, зупини її. Скажи що вони грають неправильно, маркер слід передавати через ліве плече.

Як тільки команди знову почнуть гру, зупини і наголоси, що вони знову грають не за правилами.

Їм потрібно не просто передавати маркер, а й посміхатися учаснику/учасниці.

Після чергового старту знов зупини гру і додай нове правило (повертатися до сусіда, який стоїть позаду, а потім віддавати маркер, тощо).

Запропонуй групі обговорити гру і звернути увагу на назву гри: ЛИВАРПАМЕН – це НЕМА ПРАВИЛ.

#### **2. Проведи обговорення.**

*Запитання для обговорення:*

- Що ви відчували, коли виконували цю вправу?
- Що було справедливим?
- Що не було справедливим?
- За яких умов гра була б справедливою?
- Для чого потрібні правила?

*Підведи групу до висновку:*

Правила нам потрібні для комфортної роботи протягом тренінгових днів.

#### 1.5. Правила роботи групи

**Мета:** визначити правила роботи групи під час тренінгу.

**Метод роботи:** мозковий штурм, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери.

**Час:** 10 хв.

#### **Хід проведення:**

Запитай у групи: «За якими правилами вам було б комфортно працювати протягом тренінгу?» Коли учасники та учасниці називають правила, попроси їх пояснювати, що вони означають. Це потрібно для того, щоб кожен і кожна розуміли їх суть. Записуй правила на аркуші фліпчарту.

## II. Моя роль у розбудові миру

### 2.1. Робота з поняттям «мир», «миробудування»

**Мета:** опрацювати поняття мир, миробудування.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, мозковий штурм, колективне обговорення. **Необхідні матеріали:** мультимедійний проєктор, ноутбук, фліпчарт, маркери.

**Час:** 10 хв.

**Хід проведення:**

**1. За допомогою «мозкового штурму»** опрацюй з учасниками та учасницями питання: «Що для кожного/кожної з вас означає Мир?»

**Проінформуй учасників /учасниць.**

**Підведи групу до висновку:** мир викликає різні асоціації. Для одного – це відсутність особистісних конфліктів; для другого – це припинення насильства або воєнних дій; для третього – порозуміння у суспільстві. Хтось визначає мир як відновлення справедливості, відсутність насильства в родині; інші – як економічний добробут і гарантії основних свобод

**1.** Тобто для більшості людей мир – це бажана реальність, найкраща можливість спокійно жити, розвиватись, творити тощо.

**2.2. Вправа «Я-миротворець»**

**Мета:** сформувати розуміння, що розбудову миру необхідно розпочинати з себе.

**Метод роботи:** перегляд відео, робота в групах, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** мультимедійний проектор, ноутбук, відео «Миротворець»<sup>[1]</sup>, фліпчарт, маркери, стікери різних кольорів.

**Час:** 30 хв.

**Хід проведення:****1. Запропонуй переглянути відео «Миротворець».**

Режим доступу відео: <https://www.youtube.com/watch?v=QuUkM-tG8BE> та відповіді на питання:

- Які конфлікти бачив навколо себе миротворець?
- Між ким вони виникали?
- Що допомагало йому змінювати світ на краще?
- Чи можуть бути миротворцями хлопчики та дівчатка? Що для цього потрібно?



Підведи учасників/учасниць до висновку, що стійкий мир передбачає участь всіх членів суспільства. І розпочинати розбудову миру необхідно кожному і кожній з себе!

**2. Після обговорення відео об'єднай учасників/учасниць у три групи та запропонуй вправу «Я-миротворець. Я-миротвориця».**

- Для цієї вправи тобі необхідно підготувати аркуш фліпчарту «Я-миротворець. Я-миротвориця».
- Написати на ньому, розташовуючи надписи вертикально та залишаючи місце, щоб можна було наклеїти стікери, текст з написами: «1. Якості. 2. Навички. 3. Вчинки».
- Роздай кожній групі по 5 аркушів-стікерів.
- Оголоси завдання.
- На роботу в групах надай 7-10 хвилин.
- Проведи колективне обговорення (20 хв).

*Оголоси завдання:*

Кожній групі необхідно опрацювати відповідне питання, обрати по 5 відповідей і записати кожна відповідь на окремому стікері:

- 1 група – Я кими повинен/повинна володіти якостями учень-миротворець/учениця-миротвориця?
- 2 група – Я кими повинен/повинна володіти навичками (що вміти) учень-миротворець/учениця-миротвориця?
- група – Я кі дії чи вчинки повинен/повинна робити (які життєві принципи) учень-миротворець/учениця-миротвориця?

Після роботи в групах попроси учасників/учасниць з кожної групи по черзі наклеїти стікери з відповідями та прокоментувати їх.

**3. Проведи колективне обговорення:** «Чому учасники та учасниці бачуть саме такий портрет миротворця/миротворці?»

**4. СЕСІЯ 2 (90 хв)****5. III. Критичний аналіз інформації**



### 3.1. Вправа «Що таке інформація»<sup>1</sup>

**Мета:** проаналізувати поняття інформації, визначити її характеристики.

**Метод:** мозковий штурм, робота в малих групах, обговорення.

**Необхідні матеріали:** заготовлені картки з ознаками інформації, маркери, папір, скотч, аркуши фліпчарту, аркуши А-4, ручки.

**Час:** 25 хв.

**Хід проведення:**

#### 1. Запитай у групи «Що таке інформація?»

- Методом мозкового штурму збери думки групи з цього питання.
- Підсумуй та обговори напрацювання групи.
- Надай визначення поняття «інформація».

**Інформація** – це будь-які відомості або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або в електронному вигляді.

#### 2. Об'єднай учасників та учасниць в три малі групи.

Запропонуй кожній з груп проаналізувати по дві ознаки інформації. На роботу виділи 5 хв.

*Ознаки інформації:*

1. Адекватність – на основі отриманої інформації формується не викривлений нормальний образ ситуації або людини.

2. Достовірність – інформація достовірна, якщо віддзеркалює реальність.

3. Актуальність – інформація важлива в даний момент часу.

4. Об'єктивність – інформація про факти та події, а не їхню оцінку.

5. Повнота – інформації достатньо для розуміння та прийняття рішення.

6. Цінність – користь, яку може принести інформація, і як допоможе досягти мети.

7. Доступність – здатність адресата до сприйняття інформації.

6. Після роботи в малих групах запропонуй учасникам та учасницям презентувати свої напрацювання. Обговоріть, що містить в собі кожна характеристика

**3. Обговоріть з групою, де вони зазвичай беруть інформацію.** Відповіді зафіксуй на фліпчарті.

- Зазнач, що всі джерела інформації можна об'єднати у три великі групи:
- простір – предмети і речі, які нас оточують;
- документи – інформація, яка знаходяться на різних носіях (друковані та електронні);
- люди – знання, досвід, емоції людини.

**4. Роздай кожному/кожній учаснику/учасниці аркуши формату А-4 та попроси їх зобразити:**

- себе в центрі аркушу;
- джерела отримання інформації у їхньому повсякденному житті (прикладі джерел: різні види медіа, Інтернет, соціальні мережі, рідні, друзі, колеги, візуальна реклама тощо).

Відведи три хвилини на виконання цього завдання.

Попроси когось з учасників чи учасниць поділитися своїми думками.

*Підведи групу до висновку:* кожного дня ми контактуємо з різними джерелами інформації. Наші джерела інформації можуть нас не лише інформувати про якісь події чи явища, а й здійснювати пропаганду та маніпулювати нашими думками. Сьогодні надзвичайно важливо знати різницю між такими поняттями як «інформування» та «пропаганда». А також знати основні маркери, які відрізняють ці поняття.

<sup>1</sup> Матвійчук М.М. Практикум з основ медіаграмотності фахівців педагогічної та соціальної сфери. Черкаси, 2016. 192 с.

## 1.2. Вправа «Інформування, пропаганда, маніпуляція»<sup>2</sup>

**Мета:** ознайомити з основними маркерами, за якими можна відрізнити інформування від пропаганди та маніпуляції.

**Метод:** робота в малих групах, обговорення.

**Необхідні матеріали:** додатки «Таблиця 1», «Таблиця 2», «Таблиця 3», клей, ножиці.

**Час:** 20 хв.

**Хід проведення:**

**Об'єднай учасників і учасниць в малі групи.**

• Роздай заздалегідь підготовлений матеріал: на аркушах формату А4 пусті таблиці «Пропаганда і інформування» (додаток «Таблиця1»), відповіді (додаток «Таблиця 2»), клей.

• Запропонуй віднайти відповідність між змістом таблиці та відповідями, наклейте їх.

• Відведи на роботу 3 хвилини.

• Після завершення роботи в групах роздай таблицю відповідей (додаток «Таблиця 3»). Запропонуй перевірити правильність виконання завдання.

• Обговори з учасниками/учасницями кожен із пунктів таблиці.

• Проведи обговорення. *Запитання для обговорення:*

- Чи виникли у вас складнощі при виконанні цього завдання?

Чи були суперечливі моменти? Чому вони виникли?

**Разом з групою сформулюй спільне твердження, що таке «інформування», «пропаганда» та «маніпуляція».**

**Інформування** – інформує, роз'яснює, АЛЕ: не дає готових рішень<sup>3</sup>.

**Пропаганда** – інформує, роз'яснює, переконує, АЛЕ: компрометує, маніпулює.

**Маніпуляція** – це техніка цілеспрямованого викривлення інформації заради формування певного погляду, певного ставлення до тієї чи іншої проблеми/ситуації, особи/явища.

Прикладами маніпуляції можуть бути:

• навмисне надання неповної інформації (приховування фактів, важливих деталей, які можуть вплинути на думку споживача інформації);

• навмисне приховування певного аспекту інформації (приховування частини інформації, оприлюднення якої не вигідне представникам певної групи);

• навмисне зміщення акцентів у повідомленні (навмисно зміщується фокус уваги аудиторії, медіа);

•

• навмисне висмикування повідомлень з контексту (коли з повного тексту, напр. інтерв'ю, можуть оприлюднювати лише речення чи слова, які не передають зміст самого інтерв'ю).

Як проявляється маніпуляції:

• використання неідентифікованих джерел, які не можна перевірити (посилання на анонімне джерело інформації або інсайдерів);

• штучне об'єднання в один матеріал непов'язаних між собою подій (коли в одному сюжеті об'єднують дві абсолютно не пов'язані між собою події та штучно роблять їх взаємопов'язаними);

• емоційно забарвлені слова, які описують явища та людей (використання закликів, слоганів, які викликають емоційну реакцію в аудиторії);

• оціночні судження (коли в медіатексті оприлюднена інформація вже має суб'єктивну оцінку);

<sup>2</sup> Дистанційний онлайн курс «Медіаграмотність для громадян».

<sup>3</sup> Навчання медіаграмотності громадян. Посібник для тренерів.

Режим доступу: <http://www.aup.com.ua/posibnik-dlya-treneriv-ne-potoni-v-infor/>

- заклики до дій.

Варто знати, що соціальна реклама, піар та реклама товарів – це теж пропаганда, але так звана «біла» або позитивна. Тобто така, яка спрямована на підкріплення позитивних дії особистості

### 1.3. Вправа «Моє медіаполе»<sup>4</sup>

**Мета:** проаналізувати власні медіаконтакти.

**Метод:** індивідуальна робота, обговорення.

**Необхідні матеріали:** аркуши формату А-4, ручки, проектор, екран, РР презентація.

**Час:** 25 хв.

**Хід проведення:**

**1. Роздай учасникам і учасницям аркуши формату А-4, на яких зображена людина все-редині (можна зробити жіночі та чоловічі фігури відповідно до потреб учасників та учасниць). Запропонуй з переліку (який буде на слайді) вибрати ті джерела медіа, якими учасники та учасниці користуються протягом дня.**

**2. Далі попроси розподілити 24 години між тими видами медіа, які вони визначили (на-приклад: скільки годин витрачено на соціальні мережі, які саме, скільки годин на серіали, і так далі). Упевнись, що учасники і учасниці зрозуміли суть завдання, а також приділи достатньо часу, щоб заповнити форми і провести дискусію.**

**3. Попроси охочих поділитися своїми напрацюваннями. Запитання для обговорення:**

- Чи побачили ви щось нове, коли візуалізували своє медіаполе?
- Чи багато/мало часу ви приділяєте медіа?
- Які медіа переважають?
- Чи той контент, який ви споживаєте, допомагає навчанню? Чи він є більш розважальним?

розважальним?

- Чи хотіли б ви щось змінити у своїх контактах з медіа?

**4. Запропонуй кожному і кожній обрати ТОП-3 медіаканали, з якими вони контактують постійно.**

На роботу виділи 2 хвилини.

Потім попроси бажаючих озвучити свої результати.

**5. Запитай в учасників та учасниць, чому саме ці канали посіли ТОП місця.**

Що в них є привабливого, за якими критеріями їх обирають?

*Підведи групу до висновку:* ми з вами по-різному обираємо свої джерела інформації і по-різному реагуємо на них – і це нормально, тому що в кожного/кожної свої пріоритети, інтереси і потреби. А час, який ми приділяємо тим чи іншим видам медіа, часто залежить від способу нашого життя. Головне тут, щоб канали інформації, які ми обираємо, відповідали нашим потребам в інформації, щоб ми отримували інформацію про ті важливі для нас питання, які безпосередньо впливають на наше життя, і щоб у нас вистачало часу на них передусім

Зазнач, що переважна більшість дітей та молоді надають перевагу соціальним каналам, а саме соціальним мережам. Оскільки ці канали достатньо нові і стрімко розвиваються, не завжди діти обізнані в ризиках, які містять соціальні мережі.

### 1.4. Вправа «Інша сторона монітору»

**Мета:** визначити ризики, які можуть очікувати на користувачів/користувачок соціальних мереж.

**Метод:** мозковий штурм, обговорення, робота в малих групах.

**Необхідні матеріали:** маркери, аркуши фліпчарту, 2 тенісні м'ячі.

**Час:** 30 хв.

**Хід проведення:****1. Озвуч учасникам та учасницям статистику користування соціальними мережами в Україні.**

25,59 мільйона українців користуються мережею Інтернет, що становить 58% населення країни.

Таку інформацію оприлюднило міжнародне агентство «We are social», що спеціалізується на дослідженнях у сфері медіа, у звіті «Digital in 2018».

За даними звіту, в Україні проживає 44,12 млн осіб. 25,59 млн з них користуються Інтернетом, що становить 58% населення.

Мобільним Інтернетом користуються 18,7 млн українців – це 42% населення. Соціальними мережами користуються 29% жителів України – 13 млн осіб. З них за допомогою мобільного телефону у соцмережі виходять 22% населення – 9,5 млн. (режим доступу: <https://marketer.ua/ua/social-network-of-ukraine-how-did-the-statistics-change-until-2018/> )

**2. Запропонуй групі методом мозкового штурму разом визначити переваги і ризики користування соціальними мережами.****3. Об'єднай учасників /учасниць у 2 команди.**

- Попроси команди стати одна навпроти одної на відстані 3 метри.
- Гравці в команді повинні стояти якомога ближче один до одного та тримати руки за спиною.

- Поясни правила:

- Ця гра є змаганнями між командами. За своїми спинами команда тримає м'яч, який передає один одному.

- Протягом 30 секунд команди передають м'яч. Можете задля позитивної атмосфери і для того, щоб відволікти команди, запропонувати під час передачі м'яча співати куплет якоїсь пісні.

- Після слова тренера (-ки) «Стоп» м'яч має залишитись у когось із гравців.

- Команди мають згадатися, у кого з гравців м'яч, і навпаки. Команда, яка вгадала, перша отримує 1 бал.

- Зіграйте ще 2-3 раунди.

- Проведи обговорення:

*Запитання для обговорення:*

- Про що ця гра?
- Як ви намагалися вгадати, в кого м'яч?
- Що видавало гравців, у яких був м'яч?
- Чи можемо ми через акаунт людини точно визначити, що вона є шахраєм?
- Що ви чули про шахрайство чи злочини в соціальних мережах?
- Як ви можете захистити себе від шахрайства у соціальних мережах?

**Запропонуй групі прослухати інформацію про злочини в соціальних мережах.****4. Об'єднай учасників/учасниць у 4 групи і запропонуй виробити правила користування соціальними мережами.**

- 1 група – правила налаштування власного акаунту.
  - 2 група – правила безпечної поведінки в соціальних мережах.
  - 3 група – вимоги до власного акаунту (що постити).
  - 4 група – де шукати допомоги в разі виникнення певних проблем.
- Запроси презентувати напрацювання.
  - Проведи обговорення.

СЕСІЯ 3 (90 хв) IV. Конфлікти в житті людини

**4.1. Поняття «конфлікт»**

**Мета:** опрацювати визначення поняття «конфлікт».

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, колективне обговорення, мозковий штурм. **Необхідні матеріали:** мультимедійний проектор, ноутбук, фліпчарт, маркери.

**Час:** 10 хв.

**Хід проведення:**

**1. За допомогою мозкового штурму запропонуй учасникам/учасницям підібрати асоціації до поняття «конфлікт».**

**2. Після мозкового штурму оголоси визначення поняття «конфлікт».**

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

Яку ситуацію ми можемо назвати конфліктом?

Конфліктною є та ситуація, де є учасники/учасниці або дві сторони. Це можуть бути люди або групи людей. Вони мають певне протиріччя (несумісність). Воно може виявлятися в їхніх думках, поглядах на ситуацію, в цілях, яких вони хочуть досягти, та способах їх досягнення. Така ситуація супроводжується негативними емоціями та взаємними образами.

**4.2. Негатив і позитив від конфлікту**

**Мета:** визначити ставлення учасників/учасниць тренінгу до конфлікту; підвести до розуміння, що конфлікт має як негативні, так і позитивні наслідки.

**Метод:** колективне обговорення, робота в групах.

**Необхідні матеріали:** комплекти розрізаних тверджень та аркуши з правильними відповідями до вправи «Негатив і позитив від конфлікту» (додаток «Негатив і позитив від конфлікту»).

**Час:** 25 хв.

**Хід проведення:**

**1. Наголоси групі, що наслідки конфлікту можуть бути як негативними, так і позитивними для його учасників/учасниць.**

**2. Об'єднай учасників/учасниць в групи по 4 особи.**

Оголоси завдання:

Кожній групі протягом 5-7 хвилин необхідно з запропонованих тверджень відібрати та розкласти твердження на два стовпчика – «Позитив від конфлікту» та «Негатив від конфлікту» відповідно.

Після виконання завдання попроси, щоб групи зробили самоперевірку.

**3. Після самоперевірки проведи колективне обговорення. Запитання для обговорення:**

- Чи можливе існування людства, суспільства без конфліктів? Чому?
- До яких наслідків може призвести конфлікт?

*Підведи групу до висновку, що конфлікти мають як позитивні, так і негативні наслідки. Конфлікт – це нормальний етап взаємодії людей у групі, і його не треба боятись. Важливо вміти вирішувати конфлікт мирним шляхом.*

## ІНСТРУКЦІЯ

**«Негатив і позитив від конфлікту»**

• Заздалегідь підготуй комплекти розрізаних тверджень та аркуши з правильними відповідями (по кількості груп).

• Спочатку роздай кожній групі комплект розрізаних та перемішаних тверджень.

• Після виконання завдання групами роздай аркуши з правильними відповідями.

Попроси, щоб групи зробили самоперевірку

**4.3. Рівні конфліктів та предмет конфліктів в закладах освіти**

**Мета:** сформувати уявлення про рівні та предмет конфліктів у закладах освіти.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, робота в групах, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** аркуші фліпчарту, маркери.

**Час:** 40 хв.

**Хід проведення:**

**1. Обговоріть з учасниками та учасницями наступні питання 10 хв.**

- Між ким в закладі освіти відбуваються конфлікти?

- Чим загрожує учням та ученицям конфліктна атмосфера в закладі освіти?
- Чи потрібно вирішувати конфлікти? Для чого?
- *Між ким в закладі освіти відбуваються конфлікти?*

Конфлікти можуть виникати між учнями/ученицями в класі/групі або між учнями/ученицями з різних класів/груп. Також буває, що ворогують цілими колективами класами/групами. Конфлікт може бути між учнем/ученицею та педагогом/вчителем або адміністрацією, учнем/ученицею і завучем/директором. Також нерідко конфліктують батьки і педагоги, вчителі, батьки і завучі/директор.

В закладі освіти стає відомо, якщо і діти зі своїми батьками мають конфлікт. Часто можна спостерігати конфлікти і між самими педагогами, самими вчителями, вчителями та завучем/директором.

А ще в конфлікт можуть бути втягнуті і обслуговуючий персонал/технічні працівники закладу. Тобто конфлікти в закладі освіти можуть відбуватися будь-де і між будь-ким. В них можуть виникати суперечки як з учнями/ученицями чи їх батьками, так і з вчителями, адміністрацією та директором.

- *Чим загрожує учням та ученицям конфліктна атмосфера в закладі освіти?*

Коли в закладі освіти дуже багато конфліктів – це погано для всіх. В такій ситуації ви не можете добре навчатися, тому що ваші думки будуть лише про конфлікт. Можливо в складній ситуації інші не зможуть вам допомогти чи підтримати. Також конфліктна ситуація може супроводжуватися агресією та насильством. І в такій ситуації ви не маєте бажання йти до закладу освіти. Це може провокувати бійки та інші прояви насильства. А ще у вас може зникнути бажання навчатися.

- *Чи потрібно вирішувати конфлікти? Для чого?*

Конфлікти необхідно вирішувати. Бо невирішений конфлікт може викликати накопичення негативних емоцій у сторін конфлікту. Якщо всі будуть робити вигляд, що конфлікту немає, – він не вирішиться. Кожна з його сторін буде відчувати негативні емоції (сум, роздратування, злість тощо). Це однозначно зіпсує стосунки.

**2. Після проведення обговорення** запропонуй учасникам/учасницям поміркувати над тим, чому відбуваються конфлікти в закладі освіти, і яким чином зазвичай вони улагоджуються.

Об'єднай учасників/учасниць у 3 групи.

Оголоши завдання. На аркушах фліпчарту групам необхідно написати найпоширеніші причини конфліктів і способи, якими зазвичай вони вирішуються (10-12 хв):

- 1 група – між дітьми (підлітками);
- 2 група – між учнями, ученицями та педагогами;
- 3 група – між дітьми та батьками.

Групи презентують свої напрацювання (по 3-4 хв на кожен презентацію).

### **3. Проведи колективне обговорення (5-7 хв).**

*Запитання для обговорення:*

- Чи існують однакові причини, через які сваряться діти, дорослі?
- Чи існує якийсь спільний для всіх спосіб владнання непорозумінь?

#### 4.4. Складові конфлікту

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць тренінгу зі складовими конфлікту.

**Метод роботи:** інформація тренера/тренерки, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** аркуші фліпчарту, маркери, проектор, колонки, ноутбук. **Час:** 15

хв.

**Хід проведення:**

#### **1. Запропонуй запитання для обговорення:**

Що необхідно та хто необхідний для того, щоб виник конфлікт?

*Зроби висновок:* Щоб конфлікт виник, потрібні учасники/учасниці та певне протиріччя між ними. Конфлікт виникає вже тоді, коли хоча б одна із сторін переживає її як конфлікт (має протиріччя і негативні емоції до опонента/-ки).

#### СЕСІЯ 4 (90 хв) IV. Конфлікти в житті людини (продовження)

##### 5.1. Стадії розвитку конфлікту

**Мета:** розглянути стадії розвитку конфлікту.

**Метод роботи:** інформація тренера, колективне обговорення, перегляд мультфільму «Конфлікт. Сірники».

**Необхідні матеріали:** аркуші фліпчарту, маркери, проектор, колонки, ноутбук, додаток «Стадії розвитку конфлікту».

**Час:** 30 хв.

**Хід проведення:**

##### 1. Розпочни з інформації тренера/тренерки:

Будь-який конфлікт, як правило, розвивається за певними стадіями.

2. **Запропонуй учасникам/учасницям** відкрити додаток «Стадії розвитку конфлікту» та опрацювати індивідуально (5 хв).

##### 3. Резюмуй:

Конфлікт має свою формулу:

конфліктна ситуація (накопичені протиріччя) + привід (інцидент) + “остання крапля” = конфлікт.

##### 4. Закріпи отримані знання учасниками/учасницями на практиці (20 хв).

Запропонуй учасникам/учасницям переглянути мультфільм «Конфлікт. Сірники» та відповісти на запитання.



Режим доступу відео: <https://www.youtube.com/watch?v=RblTFi7ZQm4>

*Запитання для обговорення після перегляду мультфільму:*

- Про що цей мультфільм? Чи присутні в цій ситуації ознаки конфлікту? Якщо так, то які саме?
- Що було приводом для конфлікту?
- Що є справжньою причиною конфлікту?
- Хто є сторонами цього конфлікту?
- Які стадії розвитку конфлікту ви відзначили?
- На вашу думку, чи була можливість зупинити або вирішити конфлікт на якійсь із стадій його розвитку? Якщо так, то що для цього можна було зробити? Якщо ні, то чому?
- Згадайте, що стало приводом для виникнення конфлікту. Чи вирішив конфлікт питання? Якою ціною?
- До яких наслідків призвів конфлікт?
- Хто зі сторін конфлікту став переможцем, а хто – переможеним?

Які важливі висновки з цього мультфільму ви зробили особисто для себе?

#### 5.2. Причини конфліктів

**Мета:** опрацювати причини конфліктів.

**Метод:** колективна робота.

**Необхідні матеріали:** аркуші фліпчарту, маркери, проектор, колонки, ноутбук.

**Хід проведення:**

##### 1. Проінформуй учасників/учасниць тренінгу.

Наголоси, що причини конфлікту будуть розглядатися і далі в ході тренінгу.

Що ж можна назвати в якості причин конфліктів?

Підставами для конфлікту можуть бути: інформація, структура, цінності, відносини і поведінка.

**1. Інформаційний чинник** – це та інформація (неповна або неточна), яка припустима для однієї сторони і неприпустима для іншої (небажане оприлюднення і недооцінка фактів, введення в оману, чутки тощо).

**2. Структурний фактор** – це те, що характеризує групу (її склад, статус, права чоловіків і жінок, вік, ролі і традиції, система підпорядкування та передачі інформації, правила групи тощо). До цієї групи відносяться і гендерні конфлікти – це конфлікти, викликані потребою у перерозподілі традиційних чоловічих і жіночих ролей, реалізований в сімейній і професійній сферах. Наприклад: коли дівчата роблять свій професійний вибір на користь технічних спеціальностей. Існування гендерного стереотипу про те, що хлопцям притаманна властивість кращого освоєння технічних засобів та застосування технічних рішень стає чинником конфліктів студентів/студенток.

**3. Ціннісний чинник** – це ті принципи, які проголошуються або відкидаються, яких дотримуються, або якими нехтують, про які забувають, або навіть які навмисно порушують. Це ті принципи, які складають правила, звичаї в групі. А також включають покарання (санкції) за їх порушення.

**4. Фактор відносин** – пов'язаний із тим, що отримує людина від спілкування з іншою. Тут варто врахувати таке: добровільні чи примусові ці відносини, наскільки учасники/учасниці залежні одне від одного, що учасники/учасниці очікують від цього спілкування, наскільки ці взаємини є цінними та важливими для них, як довго вони тривають.

**5. Поведінковий фактор** – це те, як людина себе поводить в конфліктній ситуації: уникнення, пристосування, конкуренція, компроміс, співробітництво.

## **2. Запропонуй подивитись мультфільм «Фігури та форми».**

Режим доступу: [https://www.youtube.com/watch?v=tMpkcpTSN\\_s](https://www.youtube.com/watch?v=tMpkcpTSN_s)

- Після перегляду проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Як бачив геометричний предмет кожний з героїв мультфільму? Чому саме так?
- Як себе поводити герої? Чому?
- Як змінювалась їхня поведінка?
- Чи знайшли вони порозуміння?
- Чи можна цю ситуацію назвати конфліктною? Чому?
- Чим завершилась історія?
- Наприкінці поясни, що кожна людина сприймає інформацію по-своєму, як вона її розуміє або як хоче сприймати. Скільки людей, стільки думок.

її розуміє або як хоче сприймати. Скільки людей, стільки думок.

**За наявності часу пропонуємо провести вправу**

**Вправа «Будинок/дерево» Мета:** показати причини конфлікту.

**Метод:** робота в парах.

**Необхідні матеріали:** аркуші формату А-4 (один на двох), кольорові олівці (один на двох).

**Час:** 15 хв.

**Хід проведення:**

**1.** О б'єдній групу в пари та визнач, хто в кожній парі буде першим номером, хто – другим.

Попроси перші номери вийти за двері. Другі залишаються в кімнаті.

Оголоши завдання кожній групі окремо. Групи не повинні знати, яке завдання отримали їхні опоненти.

Завдання для групи, яка вийшла за двері: кожний та кожна має, повернувшись на місце, намалювати будинок.

Завдання для групи, яка залишилась в кімнаті, – кожен та кожна має намалювати дерево. Умови: кожна пара має один олівець на двох, один аркуш паперу на двох, і вони не



можуть розмовляти одне з одним. При оголошенні завдання кожній групі навмисно надай неправдиву інформацію. Розкажи, що завдання іншої групи – їм заважати. Але, незважаючи на те, що напарник буде заважати малювати, їм все одно треба досягнути своєї мети і намалювати той малюнок, який задано.

. Після завершення вправи попроси учасників/учасниць продемонструвати малюнки. Запропонуй проаналізувати, яку поведінку демонстрували їхні напарники. Важливо, щоб усі бажані висловилися. *Питання для обговорення:*

- Яке завдання отримала кожна група? (очікувані відповіді: «намалювати дерево», «намалювати будинок»);
- Що сказав тренер/тренерка про те, яке завдання отримала інша група? (очікувана відповідь: «що вони будуть нам заважати»);

*Наприкінці поясни, що найчастіше причинами конфлікту є отримання недостовірної інформації; неправильне розуміння інформації*

### 5.3. Підходи до вирішення конфліктів

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць з різними підходами до вирішення конфліктів.

**Метод:** інформаційне повідомлення, колективне обговорення, робота в групах. **Час:** 40-45 хв.

**Хід проведення:**

#### 1. Проінформуй учасників і учасниць (5 хв).

Часто сварка заходить у глухий кут. З цієї сторони конфлікту неможливо вибратися.

*Конструктивне вирішення конфлікту:*

Конструктивно вирішувати конфлікти означає шукати рішення проблеми, не впливаючи на особистість противника. Усі учасники/учасниці конфлікту беруть на себе спільну відповідальність за проблему і пліч-о-пліч шукають рішення!!!

А

=проблема

В

*Проблема визначається і вирішується спільно*

Конструктивне вирішення конфліктів залежить, щонайменше, від чотирьох чинників:

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

**2. Розглянь разом з учасниками/учасницями** на прикладі конкретної ситуації можливі варіанти вирішення деструктивним шляхом та конструктивним (10 хв).

- Зачитай ситуацію та попроси учасників/учасниць запропонувати варіанти вирішення спочатку деструктивним шляхом, потім конструктивним.

- Вислухай всі пропозиції. Прокоментуй, чи варіанти надали учасники/учасниці.
- Підсумуй, надавши приклад варіанту вирішення (нижче в таблиці).

### СИТУАЦІЯ ДЛЯ РОЗГЛЯДУ

Павло та Василь вирішили в суботу сходити в боулінг. Василь забронював доріжку. Проте в п'ятницю ввечері Павло сказав, що не піде в боулінг. Василь дуже образився на друга, навіть не запитавши чому той так вирішив. А тим часом у Павла не вистачало грошей.

**Можливі варіанти вирішення:**

*Деструктивний шлях:*

Павлу було соромно сказати, що в нього немає стільки коштів і не пояснив товаришу, чому відмовився. Василь, у свою чергу, не поцікавився про причини відмови. Він подумав, що його друг просто не хоче з ним спілкуватись. Хлопці образились один на одного і перестали спілкуватись.

*Конструктивний шлях:*

Василь поцікавився, чому Павло не може піти в боулінг. Павло пояснив другу, що немає стільки коштів і що йому соромно, що вийшла така ситуація. Василь, у свою чергу, запропонував піти в інший день, коли є знижки. Хлопці разом вирішили піти в інший день, коли будуть знижки.

### **3. Проінформуй учасників і учасниць (5 хв).**

Що таке трикутник вирішення конфлікту

### **4. Проведи колективне обговорення (5 хв).**

Запитай в учасників та учасниць:

- Як можна вирішити конфлікт за допомогою сили (можливі відповіді: бійка, образливі слова, приниження тощо)?
- Як можна вирішити конфлікт за законом (можливі відповіді: підключити адміністрацію школи, поліцію, суд тощо)?
- Як можна вирішити конфлікт з урахуванням інтересів, за допомогою діалогу (можливі відповіді: поговорити і розібратися в ситуації, зрозуміти, чому людина себе так поводить, висловити можливі рішення конфлікту тощо)?
- З урахуванням інтересів, за допомогою діалогу.

### **5. Далі об'єднай учасників/учасниць в 3 групи і дай завдання вирішити одну й ту саму ситуацію запропонованими способами (20 хв).**

Завдання групам:

Група 1 – запропонувати вирішення конфлікту через позицію сили.

Група 2 – запропонувати вирішення конфлікту через позицію закону.

Група 3 – запропонувати вирішення конфлікту з урахуванням інтересів, за допомогою діалогу.

Потім групи презентують свої напрацювання та відбувається спільне обговорення, під час якого учасники/учасниці визначають найдієвіший і найбезпечніший спосіб вирішення конфліктів в учнівському середовищі.

Три учениці мали підготувати акцію до дня Волонтера. Але підготовка зупинилась, бо одна з дівчат потрапила в лікарню, а в неї були всі розроблені і необхідні для проведення акції матеріали.

Вчителька викликала дівчат до себе, щоб розібратися, чому дівчата не готуються до акції. Після бесіди між вчителькою і ученицями почалася суперечка.

### **6. Підбиття підсумків дня. Вправа «Незакінчені речення»**

**Мета:** проаналізувати власну ефективність протягом дня.

**Метод:** обговорення.

**Необхідні матеріали:** іграшка, м'ячик.

**Час:** 10 хв.

Запропонуй учасникам/учасницям висловити свій варіант відповіді по колу: Сьогодні я:

**«Вирішуємо конфлікт.**

**Комунікативні навички медіатора/медіаторки»**

**Попередній день**

**Мета:** поновити та систематизувати знання вивченого матеріалу.

**Метод роботи:** вправа «Снігова куля».

**Необхідні матеріали:** аркуші формату А4 за кількістю учасників/учасниць. **Час:** 10 хв.

**Хід проведення:**

Роздай учасникам/учасницям по одному аркуш. Попроси написати одну тематичну асоціацію із опрацьованого матеріалу з попереднього тренінгу. Після цього аркуш необхідно зім'яти і перекинути будь-кому з учасників/учасниць (при цьому назвати ім'я адресата). Той/та, хто тримав «кулю», більш детально розкриває вказану тематичну асоціацію.

1.1. Поведінка під час конфлікту

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць з діями під час конфлікту.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, робота в групах, робота в парах, індивідуальна робота, вправа «Девіз».

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, маркери, додаток вправа «Девіз». **Час:** 40 хв.

**Хід проведення:**

### 1. Проінформуй учасників/учасниць:

В конфлікті кожна людина обирає свою стратегію поведінки. Такі стратегії відрізняються залежно від того, коли людина зорієнтована на досягнення тільки власних цілей або готова прийняти і цілі партнера/партнерки.

Існує п'ять основних стилів вирішення конфлікту. Розглянемо їх:

1. Конкуренція: одна сторона домінує, інша втрачає.
2. Пристосування: домінує інша сторона.
3. Ухиляння: обидві сторони відмовляються від своїх цілей (на певний час).
4. Компроміс: обидві сторони від чогось відмовляються, а щось здобувають.
5. Співпраця/співробітництво або «виграш – виграш»: ситуація визначається

поновому; обидві сторони здобувають більше, ніж втрачають.

*Підведи групу до висновку:* найбільш прийнятним при вирішенні конфлікту є підхід, коли враховуються інтереси всіх сторін учасників/учасниць конфлікту, і конфлікт вирішується на рівні «виграш – виграш».

### 2. Роздай кожному учаснику та учасниці аркуші з таблицею вправа «Девіз».

- Оголоси завдання: знайти відповідність між девізом та стилем виходу з конфлікту (3 хв).

**Проведи вправу в парах.**

- Об'єднай учасників/учасниць у пари за допомогою руханки «Утримай олівці».
- Обери для кожної пари один стиль вирішення конфлікту.
- Завдання парам: проаналізувати конфліктну ситуацію згідно обраному для них стилю вирішення конфлікту. Написати на аркуші формату А4 варіант вирішення.
- Пари оглолошують свої варіанти.

## СИТУАЦІЯ ДЛЯ РОЗГЛЯДУ

Дівчинка у перший день навчання вимастила клеєм новий піджачок свого сусіда за партою. Батьки хлопчика вимагають фінансового відшкодування за зіпсований піджак, а батьки дівчинки вважають, що ситуація не варта великих грошей.

- Можна запропонувати до розгляду іншу актуальну для учасників/учасниць ситуацію (бажано з урахуванням гендерної складової).

- Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Чи можете ви запропонувати більше одного варіанту вирішення?
- Який стиль враховує інтереси обох сторін?
- Чому при вирішенні конфліктів мирним шляхом важливо враховувати інтереси обох сторін?

### 1.2. Гра «Перехід на інший бік»

**Мета:** продемонструвати необхідність пошуку взаємовигідного придатного рішення.

**Метод роботи:** гра.

**Необхідні матеріали:** скотч, таймер.

**Час:** 10 хв.

**Хід проведення:**

Перед початком гри наклеї скотч на підлогу смужкою.

Об'єднай учасників/учасниць в пари. Попроси їх розташуватися один/одна навпроти одного/ однієї по різні боки межі (скотч).

Постав завдання: якщо протягом 3 хвилин ви зможете зробити так, щоб партнер/партнерка перейшов/перейшла на ваш бік, то ви виграєте.

Після закінчення гри проведи обговорення.

При аналізі тобі слід спочатку з'ясувати у тих учасників/учасниць, кому вдалося виграти, яку стратегію вони використовували. Зазвичай учасники/учасниця використовують три стратегії: вмовляння (переконання), примус, маніпуляція. У тих учасників/учасниць, які перейшли на іншу сторону, запитай, чому вони зробили це.

Але часто більшість пар залишаються на своїх місцях. Тож поцікався, що їм завадило домовитись.

*Підведи групу до висновку:* учасники/учасниці зазвичай бачать два варіанти вирішення цього завдання: а) переміг-перемогла / програв-програла; б) програв-програла / програв-програла.

Але ж існує і третій варіант – «виграв-виграла / виграв / виграла», для цього необхідно помінятися місцями.

1.3. Етапи вирішення конфлікту. Етап 1. Етап 2

**Мета:** опрацювати етапи вирішення конфлікту.

**Метод роботи:** колективне обговорення, інформаційне повідомлення, додаток «Етапи вирішення конфлікту» (робочий зошит). **Час:** 15 хв.

**Хід проведення:**

1. **Проінформуй учасників/учасниць (5 хв).**

## ІНФОРМАЦІЙНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ

Для вирішення конфлікту мирним шляхом необхідно знати, за якими етапами/кроками необхідно рухатись.

Виділяють такі етапи вирішення конфлікту:

1. Збір інформації.
2. Визнання наявності конфлікту.
3. Окреслення позицій, інтересів та потреб.
4. Оцінка та вибір оптимального варіанта вирішення.
5. Визнання сторонами прийнятого варіанта вирішення конфлікту.
6. Потискання рук.

2. **Запропонуй розглянути етапи/кроки вирішення конфлікту на прикладі конкретної ситуації (10 хв).**

Дві сестри сперечаються через апельсин, обом хочеться його взяти. Починається суперечка. Після словесної перепалки дівчата почали думати, як вирішити цю ситуацію.

## ІНФОРМАЦІЙНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ

**Етап 1-й. Збір інформації.**

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

При розгляді типових причин виникнення конфліктів між людьми, ми говорили, що це втрата і викривлення інформації при спілкуванні та сприйнятті навколишнього світу. Тому необхідно приділяти пильну увагу збору інформації з різних джерел та дотримуватися об'єктивного підходу при її опрацюванні. Скільки людей – стільки думок!

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

Збір інформації при вирішенні конфлікту може включати такі дії:

- визначити, що є певні протиріччя між сторонами;

Приклад: один апельсин і дві сторони конфлікту, кожна хоче забрати його собі.

- визначити сторони конфлікту;

Приклад: сторонами конфлікту є дві сестри.

- встановити причини конфлікту;

Приклад: причиною конфлікту є те, що апельсин лише один.

- встановити інтенсивність протиборства;

Приклад: конфлікт лише набирає обертів, оскільки суперечка лише почалася.

виявити сфери поширення конфлікту.

Приклад: якщо конфлікт не вирішити, він може розсварити сестер. Далі в конфлікт можуть бути втягнуті й інші члени родини.

*Зроби висновок.* Важливо не шукати та не призначати винних у конфліктній ситуації, а треба зосередити увагу на зборі достовірної інформації та шляхах вирішення конфлікту з урахуванням інтересів обох сторін.

### **Етап 2-й. Визнати наявність конфлікту.**

На цьому етапі необхідно на особистісному рівні визнати і не боятися його, зрозуміти його причини та складові, бути готовими вирішувати конструктивним шляхом, побачити позитивні можливості конфлікту.

Для визнання конфлікту всіма сторонами необхідні такі передумови:

- достатній рівень зрілості конфлікту, коли ідентифікувалися його сторони, сформувався їхні позиції, проявилася їхня протилежність та агресивність; Приклад: сестри вже усвідомили наявність протилежності і почали проявляти свою негативну реакцію.

- виникнення потреби вирішення конфлікту в самих сторін; Приклад: сестри демонструють готовність до спілкування.

- наявність необхідних способів і ресурсів вирішення конфлікту.

Приклад: оскільки суперечка вже відбулася, обидві сторони готові шукати варіанти вирішення конфлікту.

#### 1.4. Етап 3. Визначення позицій, інтересів та потреб (початок)

**Мета:** опрацювати етап 3 вирішення конфлікту; пояснити учасникам/учасницям різницю між позиціями та інтересами в конфлікті.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, гра «Зайди в коло».

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, таймер **Час:** 25 хв.

#### **Хід проведення:**

##### **1. Запропонуй учасникам/учасницям гру «Зайди в коло» (15 хв).** *Інструкція:*

- Обери 3 учасники/учасниці. Попроси їх вийти з кімнати.

Постав перед ними завдання: протягом 60 секунд учасникам/учасницям необхідно потрапити всередину кола, використовуючи різні види комунікації. Заходить до кімнати вони мають по черзі.

- Попроси інших учасників/учасниць створити тісне коло.
- Постав перед ними завдання: не пускати в середину кола кожного з гравців, поки ті не назвуть пароль. Попередньо група має домовитись про «паролі», які допоможуть учасникам/учасницям, які покинули кімнату, потрапити всередину кола. Цей «пароль» має прозвучати з вуст учасника/учасниці, який/яка хоче потрапити в коло.

- Вербальна комунікація учасників/учасниць не є забороненою.

*Запитання для обговорення:*

- Хто і яким способом потрапив всередину кола, і які методи комунікації були застосовані?

- Хто не потрапив в середину кола і з яких причин?

*Зроби висновок:* найкращим способом потрапити в коло є запитання: «Що тобі потрібно, щоб потрапити у коло?», – тобто потрібно поцікавитися потребами та інтересами суперника. Наприклад, інтересом трьох учасників/учасниць було потрапити в коло будь-якою

ціною; інтересом всіх інших – щоб три учасники/учасниці потрапили в коло, тільки назвавши «пароль».

## **2. Проінформуй учасників/учасниць (5 хв).**

Тож, щоб вирішити конфлікт, ми маємо визначити, які у сторін позиції, а які потреби та інтереси. Позиції, тобто усталені уявлення про те, як слід вирішити проблему. Однак інтереси, які лежать в основі конфлікту (а, зрештою, важливі саме вони), можна задовольнити різним чином. Якщо інтереси відкриваються, часто стає можливим знайти рішення, яке складає загальний інтерес.

- Намалюй на аркуші фліпчарту айсберг. Скажи учасникам/учасницям, що айсберг асоціюється з конфліктом. Тому що в конфлікті ми бачимо та чуємо тільки те, що каже людина та як себе поводить (це асоціюється з верхівкою айсбергу, яку людина бачить). А чому вона так каже і чому так себе поводить, тобто причини конфлікту, ми не бачимо і не знаємо (і це асоціюється з нижньою частиною айсберга, яку людина не бачить).

- Нагадай історію про двох сестер.

*Історія:*

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

Зроби написи на аркуші фліпчарту з намальованим айсбергом

СЕСІЯ 2 (90 хв) II. Вирішуємо конфлікт продовженн

2.1. Етап 3. Визначення позицій, інтересів та потреб (продовження)

**Мета:** опрацювати етап 3 вирішення конфлікту; пояснити учасникам/учасницям різницю між позиціями та інтересами в конфлікті.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, робота в групах, презентація, обговорення, гра «Мої цінності»

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук, таймер, додаток «Визначаємо позиції та інтереси». **Час:** 25 хв.

**Хід проведення:**

### **1. Запропонуй групі опрацювати отриману інформацію на практиці (25 хв).**

Скористайся додатком «Визначаємо позиції та інтереси» в робочому зошиті:

- Об'єднай учасників та учасниць у 3 групи.
- Завдання для груп: проаналізувати ситуацію та визначити позиції та інтереси/потреби сторін конфлікту.
- Презентувати напрацювання.

### **2. Після презентацій проведи колективне обговорення.**

При обговоренні зверни увагу учасників/учасниць на брак інформації, яку ми маємо стосовно конфліктної ситуації, та неможливості визначити особливості стосунків учасників/учасниць тощо.

*Запитання для обговорення:*

- Які виникали складнощі під час виконання вправи?
- Чого не вистачало?
- Що заважає визначенню інтересів та потреб?

2.2. Етапи 4-6 вирішення конфлікту

**Мета:** опрацювати етапи вирішення конфлікту,

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, «мозковий штурм», обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук.

**Час:** 15 хв.

**Хід проведення:**

### **1. Проінформуй учасників/учасниць:**

На четвертому етапі відбувається вибір оптимального варіанта вирішення конфлікту. Завдання сторін: запропонувати якомога більшу кількість ненасильницьких варіантів завершення конфлікту.

## 2. Вправа «Айсберг» (10 хв).

- Намалюй на аркуші фліпчарту айсберг.
- Запропонуй учасникам та учасницям уявити себе мореплавцями. На шляху в них опинився айсберг, і їм необхідно якось цю перепону подолати.
- Запропонуй методом мозкового штурму записати якомога більше варіантів, як вийти з цієї ситуації. Зазнач, що приймаються найбезглуздіші та найнереалістичніші ідеї.
- Всі відповіді зафіксуй. Далі разом з групою проаналізуй всі описані варіанти.
- Запитай учасників/учасниць: що ми тільки що робили? – Шукали варіанти виходу з конфлікту.

- Зроби висновок.

Треба знати історію конфлікту. Треба «спустити воду» для вирішення конфлікту.

Щоб простежити, як формується конфлікт, запитайте: «Хто зацікавлений у цьому?»

Пам'ятайте, що необхідно обстежити все: і вгорі, і внизу, «за горами, за морями», поруч себе, зазирнути в минуле і майбутнє. Нехай вас не вводять в оману арена розгортання конфлікту.

Корені конфлікту можуть бути де завгодно.

## 3. Колективна робота (5 хв).

Запропонуй учасникам/учасницям назвати варіанти вирішення конфлікту між сестрами.

Прокоментуй можливі варіанти вирішення конфлікту:

1. Поділити навпіл апельсин.
2. Віддати апельсин мамі.
3. Зробити з цедри торт і прикрасити свіжими шматочками апельсину.
4. Сходити в магазин і купити ще апельсини.
5. Зробити торт з інших фруктів.

Зауважте: не беріть на себе відповідальність за вирішення конфлікту. Дайте можливість сторонам конфлікту проявити творчий підхід і самим запропонувати якомога більше варіантів його вирішення та обрати взаємоприйнятний.

## 4. Проінформуйте учасників/учасниць.

На етапі 5 відбувається визнання сторонами прийнятого варіанта вирішення конфлікту.

На етапі 6 – потискання рук.

Приклад: в ході діалогу сестри обговорили запропоновані варіанти. Разом вони обрали варіант «зробити з цедри торт і прикрасити свіжими шматочками апельсину».

### 2.3. Гра «Мої цінності»<sup>5</sup>

**Мета:** допомогти учасникам/учасницям зрозуміти власні уподобання; цінності, усвідомити, що нас об'єднує і відрізняє від інших людей; формувати вміння домовлятися.

**Необхідний матеріал:** додаток вправа «Мої цінності».

**Час:** 10 хв.

*Інструкція:*

Скористайся додатком вправа «Мої цінності» в робочому зошиті.

На першому етапі кожному/кожній учаснику/учасниці із запропонованого списку необхідно обрати 10 найбільш важливих для них цінностей та розташувати їх за пріоритетністю від 1 до 10, де 1 – найбільш значуща.

На другому етапі учасники/учасниці об'єднуються в пари і отримують завдання домовитися про найбільш значущі цінності і обрати 5 найбільш значущих для них обох, розташувавши їх від 1 до 5, де 1 – найбільш значуща.

На третьому етапі пари виконують те саме завдання учотирьох.

<sup>5</sup> За основу взято тест Ш.Шварца.

Один учасник/учасниця від кожної підгрупи представляє результати роботи в групі.

*Зроби висновок:* кожна людина має свої цінності. При вирішенні конфлікту медіатор/-ка має знати, що саме для сторони конфлікту є цінним. Це дозволить зрозуміти потреби та інтереси учасників/учасниць конфлікту. Що таке «основні цінності»? Очевидно, це щось таке, без чого сторона конфлікту не може жити. На особистісному рівні такими цінностями є основні людські потреби, що мають велике значення у рамках всіх культур.

#### 2.4. Вправа «Вирішуємо конфлікт»

**Мета:** сформувати навички вирішення конфлікту мирним шляхом за принципом «виграш-виграш».

**Метод роботи:** робота в групах, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, маркери, додаток вправа «Вирішуємо конфлікт».

**Час:** 40 хв.

**Хід проведення:**

##### 1. Після гри об'єднай учасників/учасниць у 4 групи.

- Скористайся додатком вправа «Вирішуємо конфлікт» в робочому зошиті.
- Оголоси завдання: необхідно вирішити запропоновану ситуацію відповідно до етапів вирішення конфлікту за схемою: визначення сторін, визначення позицій, інтересів та потреб, оцінка та вибір оптимального варіанта вирішення конфлікту.

- Наголоси учасникам/учасницям, щоб при пошуку варіанта вирішення конфлікту вони записали всі запропоновані групою пропозиції та обрали один, який, на їхню думку, відповідає варіанту «виграш-виграш».

##### 2. Запроси групи презентувати свої напрацювання.

##### 3. Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Які складнощі виникали під час виконання завдання?

**За наявності часу пропонуємо провести вправу**

**Гра «Предмети»**

**Мета:** відпрацювання навичок знаходити спільне між різними предметами.

**Метод:** гра.

**Необхідні матеріали:** м'яч.

**Час:** 10 хв.

**Хід проведення:**

Запропонуй всім стати в коло. Попроси задумати який-небудь предмет, який називати вголос не можна.

Далі кинь м'яч і попроси одного з гравців назвати свій предмет. Після цього всі учасники/учасниці, кидаючи м'яч по колу, повинні назвати ті предмети, які вони загадали, схожі на названий предмет.

Наприклад, ти задумав «кінь», а названий предмет – «човен». Припустимо, що ці об'єкти схожі, тому що їх можна використовувати як транспорт. Потім попроси всіх гравців назвати загадані предмети.

Зазвичай учасники/учасниці бувають дуже здивовані тим, що навіть різні на перший погляд предмети мають схожі властивості.

*Запитання для обговорення:*

- «Про що ця вправа?»
- «Чому важливо, щоб учасники/учасниці конфлікту знайшли «схожості» своїх позицій?» Підведи групу до висновку: іноді учасники/учасниці конфлікту вважають, що їхні погляди сильно відрізняються, і тому конфлікт не має рішення.

СЕСІЯ 3 (90 хв) III. Комунікативні навички медіатора та медіаторки



### 3.1. Сприйняття інформації

**Мета:** ознайомитися із завданнями та техніками комунікації; виявити, яким чином людина сприймає інформацію.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, перегляд відео «Люди в білому», колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** ноутбук, проектор, колонки, фліпчарт, маркери.

**Час:** 35 хв.

**Хід проведення:**

#### 1. Проінформуй учасників/учасниць тренінгу (5 хв).

Ми розпочинаємо тематичний блок «Комунікативні навички медіатора/медіаторки».

Ви дізнаєтесь: що таке активне слухання; як краще поставити запитання; які є правила перефразування; що таке резюмування; що таке формула «Я-твердження»;

Ви зумієте: створити комфортні умови для співрозмовника; правильно формулювати запитання; впроваджувати ехо-техніку; підбивати підсумки сказаного; формулювати «Я-твердження».

Ви отримаєте досвід: ненасильницького та ефективного спілкування, що допоможе вам запобігати конфліктним ситуаціям.

Комунікативні навички – це навички ефективного спілкування, до яких зазвичай відносять легкість встановлення контакту, підтримання розмови, навички синтонного спілкування, вміння домовлятися і наполягати на своїх законних правах.

Відновлювальна комунікація – це вільний від маніпуляцій і тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації і прийняття нею самою відповідальності за пошук виходу з даної ситуації. Таку комунікацію може організувати спеціаліст (педагог/педагогиня, медіатор/медіаторка, психолог/ психологиня) з учасником/учасницею проблемної (або просто важливою) ситуації, організувати комунікацію між учасниками/учасницями ситуації, а також самі учасники/ учасниці можуть будувати своє спілкування як відновну комунікацію.

Відновлювальна комунікація допомагає людині подивитися на конфліктну подію з усіх боків (в тому числі зрозуміти стан інших учасників/учасниць конфліктної ситуації), оцінити можливі наслідки, самому зробити усвідомлений вибір подальших дій.

У відновній комунікації основний акцент робиться на збереженні нормальних стосунків між людьми. Відновлювальна комунікація фокусується не тільки на власному мовленні, але й, більшою мірою на підтримці мовця з боку слухача (за рахунок своєї позиції активного слухання, запитань, уточнень, «відображення» слів і станів іншої людини

#### 2. Перегляд відео «Люди в білому».

**Мета:** показати, що людина вибірково сприймає інформацію.

**Метод:** перегляд відео, обговорення.

**Необхідні матеріали:** ноутбук, проектор, колонки. **Час:** 10 хв.

**Хід проведення:**

- Запропонуй переглянути відео «Люди в білому».

Режим доступу відео: [https://www.youtube.com/watch?v=IGQmdoK\\_ZfY](https://www.youtube.com/watch?v=IGQmdoK_ZfY)

- Оголоси завдання для учасників/учасниць: порахувати, скільки разів люди в білому передають один одному м'яч.

Підведи групу до висновку: наша увага є вибірковою. Зазвичай ми зосереджуємося на деталях, які цікавлять нас. Ми помічаємо лише те, на що звертаємо увагу. Другий момент:

- навіть якщо ми щось бачимо і чуємо, але в нашій «картині світу» цього немає, то ми це і не помічаємо.

#### 3. Вправа «Зіпсований телефон».

**Мета:** показати, що людина вибірково та індивідуально сприймає інформацію.

**Метод:** гра, обговорення.

**Необхідні матеріали:** текст для переказу. **Час:** 15 хв.



**Хід проведення:**

- Обери п'ять учасників/учасниць та попроси їх вийти з кімнати.
- Запроси до кімнати першого/першу учасника/учасницю та оголоси завдання: «Я зараз зачитаю текст, а ти маєш переказати його учаснику, який увійде до кімнати».
  - Входить другий гравець. Перший повідомляє йому/їй той текст, який почув/почула. Потім заходить третій, другий повідомляє йому/їй те, що він/вона почув. Потім четвертий вислуховує те, що повідомляє йому/їй попередній учасник/учасниця. Потім п'ятий.
  - Інструкція для інших учасників/учасниць: слухайте та фіксуйте помилки, спотворення сенсу, що з'являються у кожного наступного гравця.
  - Після того, як п'ятий учасник/учасниця розповість свою версію історії, зачитай оригінал тексту.

Текст:

Правильно розуміти, що говорить/що хоче донести наш/наша співрозмовник/-ця нам допоможе активне слухання.

**3.2. Активне слухання**

**Мета:** навчити уважно слухати співрозмовника/співрозмовницю.

**Метод роботи:** індивідуальна робота, колективне обговорення, рольова гра, вправа «Звіт за одну хвилину», гра «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника/співрозмовниці». **Необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, фліпчарт, маркери, додатки «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника», «Таблиця з емоціями», «Таблиця спостереження за активним слуханням».

**Час:** 55 хв.

**Хід проведення:****1. Задай групі запитання (5 хв):**

- Чи важливо вміти уважно слухати співрозмовника/співрозмовницю? Чому?

*Коментар:* кожній людині важливо уважно слухати свого співрозмовника/-цю. Від цього залежить якість спілкування і його атмосфера. Якщо ви будете весь час відволікатися на щось, будете неуважні, то ваш співрозмовник/-ця може не захотіти продовжувати з вами спілкування. Також ви можете пропустити щось важливе, що вам мають повідомити (якісь цікаві факти, важливі деталі тощо). Також далі ви можете створити інформацію, додати щось своє. А це, у свою чергу, може призвести до конфлікту.

- В чому, на ваш погляд, різниця між тим, як ми слухаємо і що ми чуємо?

*Коментар:* кожна людина бачить цей світ по-своєму. Це також накладає свій відбиток і на нашому спілкуванні. Інколи ми можемо чути не те, що людина каже, а те, що самі хочемо від неї почути. Також ми можемо приписувати деяким людям свої думки та емоції. Це все відбувається через те, що ми сприймаємо інформацію через власний досвід та власні емоції. Тому в спілкуванні потрібно бути дуже уважним до того, що тобі кажуть. Якщо деякі репліки співрозмовника/-ці виявились неоднозначними чи незрозумілими, то краще його/її перепитати.

- Як ми відчуваємо, що нас уважно слухають?

*Коментар:* якщо людина уважно тебе слухає, то вона/він дивиться тобі в очі, може кивати, головою у відповідь на дивні репліки. Також може своєю мімікою показувати певні емоції (сум, здивування, радість тощо). Уважна людина може задавати тобі уточнюючі запитання, щоб зрозуміти, чи правильно вона тебе зрозуміла. Також така людина не відволікається на інших людей чи інші справи (мобільний телефон тощо).

**2. Проведи рольову гру (10 хв).**

*Інструкція:* за допомогою рольової гри, в якій бере участь ще один тренер/тренерка, продемонструйте, що таке неуважне слухання.

Ваш/ваша співрозмовник/співрозмовниця має продемонструвати неуважність до вас: коли ви розповідаєте йому/їй свою історію, він/вона має відволікатися: дивитися кудись вбік, крутитися, недоречно вас перебивати тощо.

Після закінчення рольової гри запропонуй аудиторії пояснити, що робив/робила ваш/ваша партнер/партнерка, запиши відповіді на першому аркуші фліпчарту).

*«У березні в дитячому садку № 15, який знаходиться на перехресті вулиць Регенераторська та Щастя, відбулася незвичайна подія: з раковини в приміщенні старшої групи виповз крокодил. Коля Чуб, побачивши крокодила, взяв мольберт і почав малювати. Іванко Мазур став відбирати крокодила, намагаючись засунути його в куртку Маші Петренко. Тато Віри Милої, який прийшов в цей час за своєю донькою від 2-го шлюбу, з переляку забув взяти її додому і запізнився в суд, в результаті чого його майбутня дружина виявилася без чоловіка, без прописки, а перша дружина – без аліментів. На галас прибігли співробітники дитячого садка. Хтось встиг подзвонити за номером 101. Але коли прийшла рятувальна команда, діти сиділи за столом і пили ароматний чай».*

- Проведи обговорення.

Запитання для обговорення:

- Яке враження справила на вас ця вправа?
- Що заважало слухати уважніше?
- Які моменти запам'яталися краще і чому?
- Ви звернули увагу на те, що мало того, що ця історія видозмінилася, так ще й був загублений сенс. Як ви думаєте чому?

• Підведи групу до висновку: кожен/кожна з нас сприймає інформацію по-різному, кожен/кожна щось «додумає», доповнює, керуючись власним досвідом, відчуттями, відповідно до свого сприйняття і поглядів на деякі речі. Тобто, так як ми вважаємо, що ніби добре розуміємо, що саме має на увазі, про що думає наш/наша співрозмовник/співрозмовниця, коли говорить ту чи іншу фразу.

Повтори рольову гру ще раз. Цього разу ваш/-а партнер/партнерка демонструє, що таке уважне слухання. Він/вона дивиться вам в очі, киває головою, використовує інші жести, щоб підкреслити своє розуміння, ставить слушні питання тощо.

Після цього знову запропонуй аудиторії пояснити, що робив/робила ваш/ваша партнер/партнерка, запиши відповіді на другому аркуші паперу).

Першому аркушу паперу дай заголовок «Людина, яка вміє уважно слухати, ніколи не...», а другому – «Людина, яка вміє уважно слухати, завжди...».

Підведи групу до висновку: медіатору/медіаторці дуже важливо вміти добре слухати. Люди хочуть відчувати і знати, що їх уважно слухають, коли вони щось розповідають. Це є ознакою поваги та довіри.

**3. Після обговорення опрацюйте колективно з учасниками/учасницями додаток «Ак-тивне слухання», поданий в робочому зошиті (5 хв).**

**4. Гра «Звіт за одну хвилину».**

**Мета:** удосконалити навички активного слухання.

**Метод роботи:** рольова гра, обговорення.

**Необхідні матеріали:** таймер.

**Час:** 20 хв.

**Хід проведення:**

- Після опрацювання матеріалу об'єднай учасників/учасниць в трійки та запропонуй виконати наступне завдання.
- Розподіли в трійках ролі: - слухач/слухачка, - оповідач/оповідачка, - спостерігач/спостерігачка.
- Пояснить, що у кожного/кожної буде можливість протягом однієї хвилини розповісти про що завгодно. Також кожний/кожна матиме нагоду побути в ролі слухача, оповідача та спостерігача.

Слухач/слухачка має слухати уважно і не перебивати оповідача, але підкреслювати свою увагу невербально. Після того, як оповідач/оповідачка закінчить свою розповідь, слухач/слухачка має стисло та акуратно повторити найбільш важливі пункти. А

спостерігач/спостерігачка повинен/повинна уважно спостерігати за слухачем та прокоментувати його дії, користуючись «Таблицею контрольного спостереження за активним слуханням» (дивись додаток «Активне слухання» в робочому зошиті).

- Продовжуй вправу, доки всі учасники/учасниці не спробують себе в ролі слухача, оповідача та спостерігача.

*Запитання для обговорення:*

- Чи змогли ви дотриматися вимог активного слухання?
- Що вдалося найкраще?
- Які виникли складнощі при спілкуванні?

- Підведи групу до висновку: вміння стисло та акуратно повторити почуте є однією з найбільш важливих навичок медіатора/медіаторки. Коли учасники/учасниці сварки або суперечки звертаються до вас як до медіатора/медіаторки, вони очікують від вас дійсно уважного ставлення до своїх розповідей. Це означає, що ви не байдужі до того, що каже або відчуває кожен/кожна з них. Такий спосіб слухання співрозмовника/співрозмовниці називається активним, який означає слухати, не перебиваючи і не висловлюючи власну точку зору.

## **5. Вправа «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника/співрозмовниці».**

**Мета:** навчити точно та правильно характеризувати почуття та внутрішній стан співрозмовника/співрозмовниці. Збагатити словниковий запас учасників/учасниць новими словами та виразами для більш точного визначення своїх емоцій.

**Метод роботи:** обговорення.

**Необхідні матеріали:** ручка, додаток «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника».

**Час:** 20 хв.

**Хід проведення:**

- Заздалегідь розріж аркуші з твердженнями та висловами «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника/співрозмовниці».
- Нагадай учасникам/учасницям про важливість не лише вислуховувати те, що кажуть люди, але й прислухатися до того, як вони це кажуть, тобто слухати і розуміти почуття мовців.
- Розподіли твердження та вислови «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника/співрозмовниці» серед учасників/учасниць.
- Кожному/кожній учаснику/учасниці необхідно вголос зачитати твердження, а іншим правильно назвати почуття, що приховані за цими словами. Запропонуй учасникам/учасницям скористатись в робочому зошиті додатком «Таблиця з емоціями».
- Запропонуй учасникам/учасницям назвати емоційні стани та запишіть їх на аркуші фліпчарту.
- Порекомендуй учасникам/учасницям постійно збагачувати свій словниковий запас для більш точного визначення своїх емоцій.

*Підведи групу до висновку:* інколи вам знадобиться допомогти учасникам/учасницям медіаційної зустрічі примирення знайти більш точні слова, що відображають їхні почуття, їхній внутрішній стан.

СЕСІЯ 4 (100 хв) IV. Комуникативні навички медіатора та медіаторки (продовження)

4.1. Формулювання запитань

**Мета:** відпрацювати навички формулювання запитань.

**Метод роботи:** мозковий штурм, колективне обговорення, гра «Постав питання». **Час:** 25 хв.

**Хід проведення:**

**1. За допомогою мозкового штурму запитай у учасників/учасниць:**

- Для чого, з якою метою ми ставимо питання?

**2. Після обговорення колективно опрацюйте з учасниками/учасницями інформацію про види питань** (додаток «Види запитань», робочий зошит (5 хв)).

Підведи групу до висновку: для того, щоб співрозмовник/співрозмовниця мав/мала можливість у більшому обсязі відповісти на питання, треба поставити таке питання, яке сприятиме цьому,

тобто так зване «відкрите» питання. У цьому випадку співрозмовник/співрозмовниця матиме можливість розказати про свої вподобання детальніше.

Варто зазначити, що часто «закриті» питання, особливо в процесі відновної комунікації, можуть носити звинувачувальний характер.

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

**3. Після опрацювання додатка «Види запитань» проведи вправу «Постав питання».**

**Мета:** сформувати навички постановки відкритих запитань.

**Метод роботи:** обговорення.

**Необхідні матеріали:** м'ячик.

**Час:** 10 хв.

**Хід проведення:**

- Кидай м'яч одному з учасників/учасниць, став закрите питання, яке має характер звинувачення. Учасник/учасниця, який/яка спіймав/спіймала м'яч, має переформулювати питання з закритого у відкрите та повернути м'яч тренеру/тренерці.

- Продовжуй ставити питання по колу.

*Питання для опрацювання:*

- Це ти розмалював/розмалювала парту?
- Це ти влаштував/влаштувала бійку?
- Ти кажеш неправду?
- Це ти підбурюєш однокласників проти неї/нього?
- Це ти викрав телефон?

**4. Після проведення вправи «Постав питання» проведи вправу «10 фактів».**

**Мета:** тренування навичок формулювання запитань.

**Метод роботи:** робота в парі.

**Необхідні матеріали:** ручка і аркуш.

**Час:** 15 хв.

**Хід проведення:**

- Об'єднай учасників/учасниць в пари.
- Завдання: дотримуючись вимог до формулювання запитань, учасники/учасниці повинні протягом 5 хвилин дізнатись якомога більше інформації про іншого/іншу учасника/учасницю. Потім пари міняються ролями.

- Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Хто зміг дізнатись усі 10 фактів? Що допомогло?
- Хто не зміг? Що завадило?

4.2. Перефразування та резюмування

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць з технікою перефразування.

**Метод роботи:** групова робота, обговорення, вправа «Змійка».

**Необхідні матеріали:** додаток «Техніка перефразування та резюмування».

**Час:** 30 хв.

**Хід проведення:**

**1. Колективно опрацюй з учасниками/учасницями додаток «Техніка перефразування та резюмування», робочий зошит (5 хв).**

## 2. Вправа «Змійка»

**Мета:** тренувати навички перефразування.

**Метод роботи:** гра, обговорення. **Час:** 25 хв.

**Хід проведення:**

- Об'єднай учасників/учасниць тренінгу в дві групи.
- Учасники/учасниці тренінгу сідають на стільцях один напроти одного.
- Запропонуй обрати тему дискусії. Учасники/учасниці однієї групи аргументують свою позицію в підтримку питання (тобто «за»), учасники/учасниці другої групи – «проти».

- Учасник/учасниця 1 з першої групи висловлює свою позицію. Учасник/учасниця 1 з другої групи – уважно слухає та перефразовує. При цьому учасник/учасниця 1 з першої групи коментує перефразування учасника/учасниці 1 з другої групи. Учасник/учасниця 1 з другої команди перефразовує стільки разів, поки учасник/учасниця 1 з першої групи не стане задоволений/задоволена сприйнятою інформацією та резюмує її.

- Після цього свою позицію вже висловлює учасник/учасниця 1 з другої групи. Вислуховує його/її учасник 2 з першої групи, і хід вправи продовжується.

- Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Які почуття у вас викликало завдання?
- Що було легше: слухати чи відтворювати інформацію?
- Коли слухали, що ви відчували? А коли переказували?
- Що допомагало правильно зрозуміти партнера/партнерку?

### 4.3. Техніка «Я - твердження»

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

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, колективна робота, робота в малих групах.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук, робочий зошит.

**Час:** 30 хв.

**Хід проведення:**

#### 1. Проінформуй учасників/учасниць.

Різниця між «Ти-твердженням» і «Я-твердженням».

Важливим моментом покращення спілкування є вияв ваших почуттів та інтересів таким чином, щоб вони не сприймалися партнером/партнеркою як погроза у його адресу. Для цього рекомендується перейти від «Ти-тверджень» до «Я-тверджень».

Якщо у фразі, яку ви використали, на першому місці стоїть «Ти», складається враження, ніби ви вважаєте, що лише ви самі маєте рацію, а ваш опонент помиляється, що ви звинувачуєте його у чомусь, вимагаєте від нього пояснення чи виправдання: «Ти не так поводишся», «Ти не повинен був цього робити», «Ти завжди робиш по-своєму», «Ти ніколи не...».

Висловлювання такого типу спричиняють відхилення від суті проблеми і переносять увагу на особистість того, кого вважають неправим.

Більш конструктивною формою висловлювання є «Я-твердження» (за Дж.-Г. Скоттом), що є складнішими за конструкцією, проте є більш ефективними у спілкуванні.

Наприклад:

«Ти-твердження» (звинувачують, доводять неправоту тощо):

2. Чому ви завжди мене перебиваєте? Ви надокучили мені вашими запитаннями!  
«Я-твердження» (проявляють почуття, інтерес, орієнтують на результат):

3. Я був би дуже вдячний, якби ви потерпіли, поки я закінчу, звичайно, крім тих випадків, коли ви вважаєте свої слова настільки важливими, що сказати їх необхідно одразу. Я був би вам вдячним, якби ви свої запитання поставили у більш слухний час.

#### 4. Опрацюй в загальному колі.

- Кидай м'ячик по черзі кожному учаснику/учасниці.

Завдання: переформулюйте «Ти-твердження» на «Я-твердження»:

- Ти повинен добре вчитися!
- Ти повинен поважати старших!

**5. Після обговорення об'єднаної учасників/учасниць в 3 або 4 групи.**

- Скористайся додатком «Формула «Я-твердження» в робочому зошиті.
- Оголоши завдання, використовуючи «Я-твердження», обговори наступні ситуації.

- Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Чи важко вам було оперувати «Я-твердженням»?
- Що ви відчували, коли до вас зверталися з «Я-твердженням»?
- Які висловлювання ми переважно використовуємо у повсякденному житті?

**Варіанти відповідей:**

**Група 1**

Коли я бачу, як ви перебиваєте один одного, я відчуваю занепокоєння, тому що така поведінка заважає почути важливі думки кожної зі сторін, ось чому я б хотів/хотіла, щоб ви проявляли повагу один до одного і висловлювались по черзі.

**Група 2**

Коли я чую дві різні версії однієї ситуації, я відчуваю розгубленість, тому що такий підхід не дозволить вам знайти загальноприйняте вирішення конфлікту, ось чому важливо навчитися співпрацювати один з одним.

**Група 3**

Коли я чую слова недовіри у свою сторону як медіатора, я відчуваю тривогу, тому що мені та іншій стороні конфлікту важливо почути твою історію, ось чому я б хотіла/хотів, щоб ти її розповіла.

**Група 4**

Коли я не маю можливості активно брати участь в медіації, я відчуваю розчарування, тому що не можу проявити свої здібності як медіатор, ось чому важливо нам навчитися працювати в парі.

**4.5. Ефективний зворотний зв'язок**

**Мета:** сформувати навички ефективного зворотного зв'язку під час процедури медіації.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення тренера/тренерки, колективне обговорення, робота в парах.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук, додаток «Особливості зворотного зв'язку».

**Час:** 15 хв.

**Хід проведення:**

- Проінформуй учасників/учасниць про особливості надання зворотного зв'язку та колективно опрацюйте етапи зворотного зв'язку.

- Скористайся додатком «Особливості зворотного зв'язку» в робочому зошиті.

- Запропонуй двом учасникам/учасницям за власним бажанням на загал провести зворотний зв'язок на тему «Участь співрозмовника/співрозмовниці в тренінгу». За наявності часу можна опрацювати техніку зворотного зв'язку в парах за тим самим завданням.

- Проведи колективне обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Які почуття у вас викликало завдання?
- Що було легше: слухати чи відтворювати зворотний зв'язок?
- Коли слухали, що ви відчували? А коли переказували?
- Що допомагало правильно зрозуміти партнера/партнерку?

**5. Підбиття підсумків дня**

**Мета:** проаналізувати власну продуктивність протягом дня.

**Метод роботи:** обговорення.

**Необхідні матеріали:** мяч. **Час:** 10 хв.

**Хід проведення:**

Запропонуйте учасникам/учасницям по черзі відповісти на питання:

- Що ви візьмете із собою з сьогоднішнього тренінгового дня?

• **3-й день**

• **«Відновні практики»**

• **Попередній день**

• **Мета:** пригадати матеріал попереднього дня.

• **Метод роботи:** обговорення.

• **Необхідні матеріали:** м'ячик. **Час:** 10 хв.

• **Хід проведення:**

• Запроси учасників/учасниць стати у коло.

• Кидаючи м'яч один одному, необхідно назвати по одному тематичному слову, яке запам'яталось із попереднього тренінгового дня. Наголоси, що повторювати слова, які щойно хтось сказав, вже не можна.

1.1. Поняття «відновні практики», «відновний підхід», «медіація»

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць з поняттями «відновні практики», «відновний підхід», «медіація».

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, обговорення, перегляд відео.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, анімаційний фільм «Конфлікт + Медіатор = Порозуміння».

**Проінформуй учасників/учасниць (10 хв):**

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

Важливо нагадати учасникам/учасницям: відновний підхід передбачає, що учасники/учасниці конфлікту мають усвідомити, що проблеми – це проблеми, а люди ніколи не є проблемами! Ця теза є вихідною точкою у вирішенні конфлікту!

Відновні практики – це сфера знань, що розвивається та допомагає людям відновлювати та будувати громади у світі, який стає все більш роз'єднаним.

Відновними практиками є такі, що залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на умовах поваги, розуміння, турботи й відповідальності. Таким чином, ці чотири головні умови і є тими загальними цінностями, на яких базується відновний підхід.

Процес відновлення включає:

- відновлення відносин до їх попереднього стану;
- зміцнення і розширення того, що вже було «сильною стороною» і «працювало».

Для цього може знадобитися додати щось нове або розвинути вже наявне;

• трансформацію, коли відновні відносини і відновна культура не лише здійснюють «лагодження» того, що вже було, але й створюють можливості для зростання, збільшуючи свій потенціал.

Варто акцентувати групі що, найважливішою характеристикою відновного підходу є повернення сторонам здатності самим вирішити конфлікт!

Обговоріть модель реагування на конфлікт у контексті відновлюваної культури.

**Конфліктна Розуміння Новий поглядна ситуацію на відновлення Дії, спрямованістосунків ситуація і комунікація**

**2. Проведи обговорення.**

*Запитання для обговорення:*



- Чому варто використовувати відновний підхід у закладах освіти?
- Що зміниться у закладі освіти у разі застосування відновного підходу?

### 3. Проінформуй учасників/учасниць.

Відновні практики включають в себе медіацію, Кола примирення, сімейні конференції, сімейні групові наради тощо.

В нашому тренінгу ми зосередимося на медіації та Колі.

**4. Запропонуй подивитися анімаційний фільм «Конфлікт + Медіатор = Порозуміння».** Режим доступу відео: <https://www.youtube.com/watch?v=-JjDwZ4zF-0>



Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Що таке медіація? Хто такий медіатор/медіаторка?

**5. Опрацюй з учасниками/учасницями поняття «медіація», «медіатор/медіаторка» (до-даток «Поняття медіація», робочий зошит).**

2.2. Етика медіатора/медіаторки. Портрет медіатора/медіаторки

**Мета:** сформувані уявлення про морально-етичні принципи, яких дотримується медіатор/медіаторка.

**Метод роботи:** індивідуальна робота, колективне обговорення, вправа «Колаж. Портрет медіатора/медіаторки».

**Необхідні матеріали:** маркери, скотч, ножиці, клей, старі журнали, газети, додаток «Етичний кодекс».

**Час:** 50 хв.

**Хід проведення:**

**1. Опрацюй з учасниками/учасницями поняття «етика».**

*Етика* (лат. *ethica*, від грец. *ἦθος* – «звичай») – наука, що вивчає мораль. У ширшому розумінні – норми поведінки і сукупність моральних правил.

*Запитання для обговорення:*

- Чи важлива етика для медіатора/медіаторки? Чому?

*Висновок:* етика є важливою складовою діяльності медіатора/медіаторки однолітків. Тому перед початком діяльності кожен (-на) медіатор/медіаторка обов'язково повинні ознайомитися, підписати, розділяти та виконувати вимоги Етичного кодексу медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти.

**2. Попроси учасників/учасниць індивідуально опрацювати «Етичний кодекс медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (додаток «Етичний кодекс», робочий зошит).**

- Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Які виникли у вас питання під час опрацювання тексту Кодексу?
- Чому важливо дотримуватись положень Кодексу?

**3. Після обговорення об'єднай учасників/учасниць в 2 або 3 групи та запропонуй виконати вправу «Колаж. Портрет медіатора/медіаторки однолітків».**

**Завдання:** групам необхідно за 20 хвилин створити колаж на тему «Портрет медіатора/медіаторки».

Попроси після завершення роботи презентувати свої роботи.

- Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

• Чому медіатор/медіаторка однолітків повинен/повинна мати перелічені якості та риси?

- Яким чином вони допомагають йому/їй в роботі?

**ПЕРЕРВА (20 хв).**

## СЕСІЯ 2 (90 хв) II. Практика медіації

### 2.1. Принципи медіації

**Мета:** проаналізувати зміст основних принципів медіації.

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

**Необхідні матеріали:** аркуші формату А4, додаток «Поняття медіації» (робочий зошит). **Час:** 10 хв.

**Хід проведення:**

#### 1. Проведи вправу «Великий секрет» (5 хв). Інструкція:

Попросіть написати на аркуші паперу якийсь свій особистий секрет: речі, які вони ніколи нікому не розповідали (таємне бажання, фантазію, почуття або щось зі свого минулого). Якщо нічого не пригадується, можна запропонувати записати щось, про що вони розповіли одному-двом дуже близьким людям.

Ти повинен/повинна пообіцяти учасникам/учасницям, що ніхто не побачить те, що вони написали. Коли записи зроблено, кожен/кожна складає свій аркуш паперу в кілька разів та підписує. Потім пройди по кімнаті і запитай учасників/учасниць, чи не могли б вони дати йому/їй свій аркуш паперу? Декілька учасників/учасниць зроблять це, трохи хвилюючись, інші відмовляться, більшість зроблять це, але з деякою невпевненістю.

У тих, хто погодиться, ти береш аркуші і запитуєш, чи може він/вона їх відкрити (але не відкривай їх в будь-якому випадку!); підними на рівень очей і спробуй на світлі розгледіти, що там написано; піднеси до голови, намагаючись прочитати за допомогою сили думки; безтурботно підкидай в повітрі, періодично жонглюючи; запитай, чи може учасник дати аркуш іншому учаснику/-ці (але ніколи не роби цього); поклади в кишеню і зроби вигляд, що забув/забула папірець там, тощо.

Після цього поверни папірці учасникам/учасницям.

- Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Що кожен/кожна з вас відчув/відчула би в тому випадку, якби хтось прочитав папірець (злість, роздратування, обурення, сором, безпорадність)?

*Підведи групу до висновку:* ті ж самі почуття можуть відчувати учасники/учасниці медіації, коли медіатор/медіаторка починає розпитувати подробиці. Цю реакцію ми сприймаємо як опір. На папірцях були написані усвідомлені секрети, але навіть спроба маніпуляцій з ними викликала негативну реакцію. Однак у медіації можна мати справу з неусвідомленими секретами, тоді учасники/учасниці будуть ще більш чутливими.

Також в учасників/учасниць медіації можуть виникати побоювання, що медіатор/медіаторка:

- може занадто легко ставитися до важливої для нього/неї інформації;
- розповість комусь їхню особисту інформацію, переживання тощо;
- може забути важливу інформацію або переплутати це з інформацією від іншої сторони.

#### 2. Опрацюй з групою основні принципи медіації (додаток «Поняття медіації», робочий зошит).

- Перед роз'ясненням кожного принципу став запитання групі: «Як вони розуміють даний принцип?»

- Необхідно підвести групу до спільного розуміння відмінності медіації від інших способів врегулювання конфлікту, які базуються саме на принципах медіації.

### 2.2. Етапи медіації

**Мета:** ознайомити учасників/учасниць з основними етапами медіації.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, робота в групах, вправа «Намалюй етапи медіації», колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** додатки в робочому зошиті «Етапи медіації», «Бланк попередньої зустрічі», «Згода на участь в медіації», «Угода за результатами медіації», відеокурс «Медіація однолітків». **Час:** 40 хв.

**Хід проведення:**

**1. Проінформуй учасників/учасниць (додаток «Етапи медіації»).**

Кожен з етапів має свою мету, завдання та зміст.

**6.** Але необхідно зауважити, що дотримання та послідовність кожного з етапів залежить від змісту і складності конфлікту, його типології, структури, стадії розвитку, стратегії поведінки сторін, гостроти потреби його вирішення, складу учасників/сторін конфлікту (рівні залучення учасників/учасниць до конфлікту (3D карта) тощо **Опрацюй в загальному колі.**

Кидай м'ячик по черзі кожному учаснику/учасниці

**2. Запропонуй учасникам/учасницям переглянути відеокурс «Медіація однолітків»**

(30 хв).

Режим доступу відеокурсу: <https://drive.google.com/drive/folders/1IWMxvBHTrdJHQTa0-0zokPaYdy54bKUx?usp=sharing>



• Перед початком демонстрації попроси учасників/учасниць бути уважними і намагатися визначити, з яких етапів складається медіація, і що робить медіатор/медіаторка на кожному з етапів. Доречно запропонувати учасникам записати етапи медіації та дії медіатора/медіаторки.

• Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Які особливості процесу медіації ви можете виділити?

- Охарактеризуйте дії медіатора/медіаторки. - Які у вас виникли запитання?

• Після перегляду відео можна декілька хвилин поділитись враженнями від переглянутого.

**3. Об'єднай учасників та учасниць у 4 групи та запропонуй виконати вправу «Намалюй етапи медіації».**

**4. Час:** 50 хв.

**5. Інструкція:**

**6.** Необхідно намалювати схематично відповідні етапи медіації (додаток «Етапи медіації») за структурою: «Завдання етапу – Що робить медіатор/медіаторка? – Що робить сторона 1? – Що робить сторона 2?»

**7.** Група 1 – о працює «Етап 2. Основні фази роботи медіатора/медіаторки на зустрічі зі стороною конфлікту».

**8.** Група 2 - Етап 3. Основні фази роботи медіатора/медіаторки на медіаційній зустрічі (зустрічі зі сторонами). Вступ та бачення сторін конфлікту (окремі точки зору).

**9.** Група 3 - Етап 3. Основні фази роботи медіатора/медіаторки на медіаційній зустрічі (зустрічі зі сторонами). Прояснення конфлікту. Вирішення конфлікту. Домовленість.

**10.** Презентація та обговорення.

**11.** Під час презентації група, яка презентує, показує свої малюнки, а інші учасники/учасниці за допомогою тексту додатку «Етапи медіації» повинні відгадати, що зображено на малюнку

2.3. Вступне слово медіатора/медіаторки

**Мета:** ознайомити з методикою складання вступного слова медіатора/медіаторки; опрацювати на практиці.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, обговорення, індивідуальна робота, рольова гра. **Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук, додаток «Сценарій медіаційної зустрічі» (робочий зошит), відеокурс «Медіація однолітків».

**Час:** 40 хв.

**Хід роботи:**

**1. Проінформуй учасників/учасниць.**

Вступне слово медіатора/медіаторки має свій зміст:

- Привітання.
- Знайомство.
- Обрання мови, якою учасникам комфортно спілкуватися.
- Розтлумачення терміну «медіація», її принципів та правил.
- Підписання згоди на участь у медіації.

Згода на участь у медіації – це документ, який учасники/учасниці конфлікту підписують і тим самим підтверджують свою участь у процесі медіації та зобов'язуються дотримуватись принципів і правил медіації. Вступне слово медіатора/медіаторки – це один із важливих етапів медіації. На цьому етапі важливо детально пояснити учасникам/учасницям медіації усі принципи і правила, яких необхідно завжди дотримуватись під час медіації. Під час вступного слова медіатор/ медіаторка налаштовує учасників/учасниць на співпрацю.

**2. Перегляд відео (5 хв).**

Запропонуй учасникам/учасницям передивитись з відеокурсу частину «Вступне слово медіатора» ще раз.

**3. Індивідуальна робота (10 хв).**

Запропонуй учасникам/учасницям, використовуючи додаток «Сценарій медіаційної зустрічі», індивідуально скласти власне вступне слово медіатора/медіаторки, яке вони зможуть використати під час рольової гри і згодом – у практичній роботі медіатора/медіаторки.

**4. Колективне опрацювання (20 хв).**

Після складання вступного слова запропонуй учасникам/учасницям зачитати (за бажанням) свої варіанти вступного слова медіатора/медіаторки.

**5. Обговорення.**

*Запитання для обговорення:*

- Чи важливо, якими словами (наскільки зрозуміло) медіатор/медіаторка говорить вступне слово? Чому? На що ще, крім доступності і зрозумілості, варто звертати увагу, оголошуючи вступне слово?

- Якою, на вашу думку, є мета вступного слова медіатора/медіаторки?

Спільно з групою складіть перелік вдалих формулювань, якими вони можуть скористатися під час вступного слова.

СЕСІЯ 3 (90 хв) III. Практика медіації (продовження)

3.4. Практика медіації. Рольова гра. Ситуація №1. Ситуація №2

**Мета:** сформувати навички проведення медіаційної зустрічі.

**Метод роботи:** рольова гра.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук, роздруковані бланки «Згодана проведення медіаційної зустрічі», «Угода за результатами медіаційної зустрічі», ситуації за ролями, додатки в робочому зошиті «Ситуації для проведення медіаційної зустрічі», «Етапи медіації», «Сценарій медіаційної зустрічі», «Аналіз і обговорення навчальних ситуацій». **Час:** 45 хв.

**Підготовка до рольової гри**

1. До проведення гри обери та роздрукуй 5 ситуацій (для п'яти пар медіаторів/медіаторок). Ситуації надано у додатку «Ситуації для проведення медіаційної зустрічі» (робочий зошит). У всіх ситуаціях сторонами конфлікту є учні та учениці.

2. Роздрукуй заздалегідь бланки «Згода на проведення медіаційної зустрічі», «Угода за результатами медіаційної зустрічі».

3. Визнач пари медіаторів/медіаторок для кожної з п'яти ситуацій. При визначенні враховуй гендерний аналіз конфлікту та обирай медіаторів/медіаторок за ознакою статі, відповідно до статі учасників/учасниць конфлікту. Кожен учасник та кожна учасниця тренінгу мають побувати в ролі медіатора/медіаторки.

4. Серед учасників/учасниць тренінгу визнач, хто буде виконувати ролі «сторін конфлікту» в кожній із ситуацій.

5. Інші учасники/учасниці групи є спостерігачами.

6. Підготуй місце для проведення медіаційної зустрічі. Розстав відповідно стол, стільці, фліп чарт.

7. На програвання кожної ситуації відведено по 45 хвилин.

8. Оголоши правила проведення рольової гри.

## **II. Правила проведення рольової гри**

1. Кожному учаснику/учасниці медіаційної зустрічі (медіатори/медіаторки, сторони конфлікту) роздай відповідні тексти для ролі, кожному/кожній свою.

2. Запропонуй підготуватись, використовуючи додатки «Етапи медіації», «Сценарій медіаційної зустрічі». Відведи для підготовки до 10 хвилин.

3. Зауваж, щоб учасники/учасниці під час рольової гри «не загравалися», дотримувались сценарію та часового регламенту. Оголоши, що на програвання кожної ситуації відведено по 45 хвилин.

4. Зверни увагу учасників/учасниць, що після програвання кожної ситуації буде проведено зворотний зв'язок, алгоритм якого надано в додатку «Аналіз і обговорення навчальних ситуацій».

5. Запропонуй учасникам/учасницям розпочати програвати відповідну ситуацію за ролями, дотримуючись правил проведення медіаційної зустрічі.

6. Наголоси спостерігачам/спостерігачкам, щоб вони дотримувались тиші, спостерігали за ходом гри та готові були зробити аналіз.

7. Після закінчення гри проведи зворотний зв'язок/обговорення за вказаним алгоритмом, надаючи слово почергово: медіаторам/медіаторкам; сторонам конфлікту; спостерігачам/спостерігачкам; тренеру/тренерці.

8. Під час твого зворотного зв'язку починай аналіз з позитивних моментів, використовуй конкретні приклади.

9. Після програвання ситуацій «виведи» учасників/учасниць з ролей: підійди до кожного/ кожної і запропонуй повторити фразу: «Я зараз не сторона конфлікту, а (називає своє справжнє ім'я)».

Перед початком медіаційної зустрічі нагадай, що, за необхідністю, медіатори/медіаторки вже під час проведення медіаційної зустрічі можуть перерватися та провести індивідуальні зустрічі зі сторонами.

На свій розсуд ти можеш робити інтервенції (невеличкі оправданні втручання) з коментарями під час рольової гри. Але при цьому:

- Часто не втручайся. Дай медіаторам/медіаторкам можливість навчатися.
- Не затягуй час інтервенції. Межі інтервенції повинні бути зрозумілими учасникам/учасницям гри.
- Допомагай медіаторам/медіаторкам сконцентруватися. Можливі запитання під час інтервенції:
  - Задайте одній або обом сторонам питання: «Як ви себе зараз відчуваєте?»
  - Запитайте медіатора/медіаторку: «За якою реакцією ви зараз спостерігаєте?»
  - Рішення проблемних питань з медіаторами/медіаторками: «Які ще можливі підходи до цієї проблеми?»
  - Рішення проблемних питань зі сторонами: «Що б вам зараз могло допомогти?»

• Запитайте учасників/учасниць сторін: «Що ще необхідно зробити медіаторам/медіаторкам?»

СЕСІЯ 4 (90 хв) IV. Техніка «Коло»

#### **4.1. Обговорення складних моментів під час рольових ігор. Корисні поради**

**Мета:** знайти шляхи вирішення складних ситуацій під час проведення медіації.

**Метод роботи:** рефлексія, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, додаток «Рекомендації медіаторам/медіаторкам».

**Час:** 30 хв.

**Хід проведення:**

**1. Проведи колективне обговорення нотатків, зроблених під час рольових ігор:**

- Узагальніть їх та зробіть запис на аркуші фліпчарту.
- Використовуючи метод мозкового штурму, запиши можливі варіанти вирішення зазначених складних моментів під час проведення медіації.

**2. Опрацюй разом з групою додаток «Рекомендації медіаторам/медіаторкам» (робочий зошит).**

4.2. Техніка «Коло». Коло цінностей

**Мета:** сформувати навички проведення відновної техніки «Коло».

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, Коло, обговорення.

**Необхідні матеріали:** ноутбук, РР проектор, мовник/братина, фліпчарт, додаток «Правила Кола. Сценарій Кола» **Час:** 60 хв.

**Хід роботи:**

Під час опрацювання теми «Діяльність служби порозуміння» користуйтеся навчально-методичним посібником Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному» та вирішення конфліктів мирним шляхом в закладах освіти. – К., 2018. Режим доступу: <https://bit.ly/37XOVtr>

Для популяризації діяльності служби порозуміння використовуйте відео «Медіація та служби порозуміння за принципом «рівний-рівному/рівнарівній»

Режим доступу: <https://bit.ly/3cfHnmf>

1. Ознайом учасників/учасниць з традиціями застосування Кіл для прийняття рішень та обговорення важливих питань у різних культурах. Зверни увагу на символи та ритуали, що використовуються під час проведення Кіл (дивись матеріал в посібнику, с. 124-125).

2. Розкажи про кваліфікацію Кіл (дивись матеріал в посібнику, с. 125-126).

3. Повідом учасникам/учасницям правила проведення Кола (додаток «Техніка Кола. Сценарій Кола», робочий зошит).

4. Проведи з учасниками/учасницями Коло цінностей (додаток «Техніка Кола. Сценарій Кола»).

5. Проведи обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Які переваги, на вашу думку, має Коло порівнено зі звичайним груповим обговоренням проблем?

- Як ви вважаєте, в яких ситуаціях застосування Кола може бути ефективним?

6. Обговори з групою рекомендації медіаторам/медіаторкам в організації та проведенні Кіл.

5. Підбиття підсумків дня

**Мета:** визначити, яка інформація була цінною для учасників/учасниць.

**Метод роботи:** обговорення.

**Необхідні матеріали:** іграшка.

**Час:** 10 хв.

**Хід роботи:**

Запропонуйте учасникам/учасницям по колу завершити фразу: «Сьогоднішній день навчив мене...».

**4-й день****«Практика медіації.****Діяльність служби порозуміння»****Попередній день. Вправа «Повітряна куля»**

**Мета:** провести рефлексію попереднього дня тренінгу, актуалізувати знання, досвід учасників/ учасниць, набуті під час роботи напередодні.

**Метод:** обговорення.

**Необхідні матеріали:** м'ячик. **Час:** 10 хв.

Перед вами зображена повітряна куля, яка символізує специфіку роботи на тренінгу. Повітряна куля розділена на стільки частин, скільки є учасників/учасниць у групі, рівно стільки ж прикріплено до кошику аркушів, що зображують мішки з тимчасовим вантажем.

Для того, щоб рухатися далі, вам необхідно підійти до кулі, написати своє ім'я і, знявши один з мішків тимчасового вантажу, пригадати те, що відбувалося на тренінгу вчора, що найбільше запам'яталося з попереднього заняття, вказати ваш настрій.

На аркушах написані назви тем/завдань, які учасники/учасниці опрацювали вчора.

**СЕСІЯ 1 (90 хв) I. Практика медіації (продовження)**

1.1. Практика медіації. Рольова гра. Ситуація №3 та №4

**Мета:** сформувати навички проведення медіації.

**Метод роботи:** рольова гра.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук, роздруковані бланки «Згодана проведення медіаційної зустрічі», «Угода за результатами медіаційної зустрічі», ситуації за ролями, додатки «Ситуації для проведення медіаційної зустрічі», «Етапи медіації», «Сценарій медіаційної зустрічі», «Аналіз і обговорення навчальних ситуацій». **Час:** 90 хв.

**СЕСІЯ 2 (105 хв)****Практика медіації (продовження)**

1.2. Практика медіації. Рольова гра. Ситуація №5

**Мета:** сформувати навички проведення медіації.

**Метод роботи:** рольова гра.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук, роздруковані бланки «Згодана проведення медіаційної зустрічі», «Угода за результатами медіаційної зустрічі», ситуації за ролями, додатки «Ситуації для проведення медіаційної зустрічі», «Етапи медіації», «Сценарій медіаційної зустрічі», «Аналіз і обговорення навчальних ситуацій». **Час:** 45 хв.

**1.3. Обговорення складних моментів під час рольових ігор. Критерії відбору ситуацій на медіацію однолітків**

**Мета:** визначення критеріїв відбору ситуації для медіації.

**Метод роботи:** рефлексія, колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, додатки в робочому зошиті «Бланк самооцінки медіатора», «Критерії відбору ситуацій для проведення медіації».

**Час:** 20 хв.

**Хід проведення:****1. Проведи колективне обговорення нотатків, зроблених під час рольових ігор:**

- Узагальніть їх та зробіть запис на аркуші фліпчарту.
- Використовуючи метод мозкового штурму, запиши можливі варіанти вирішення

зазначених складних моментів під час проведення медіації.

**2. Опрацюйте колективно додаток «Бланк самооцінки медіатора/медіаторки».**

**3. Проведи колективне обговорення питання:**

• Які конфліктні ситуації можна брати медіатору/медіаторці однолітків на розгляд, а які – ні? Чому?

Опрацюй разом з групою додаток «Критерії відбору ситуацій для проведення медіації» (робочий зошит).

2. Техніка «Коло». Тематичне Коло

**Мета:** сформувати навички проведення відновної техніки «Коло».

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення, Коло, обговорення.

**Необхідні матеріали:** ноутбук, презентація «Коло», Мовник/Братина, фліпчарт.

**Час:** 40 хв.

**Хід проведення:**

**1. Проведи з учасниками/учасницями тематичне Коло.**

**Запитання до тематичного Кола:**

1. Який у вас зараз настрій та як ви відчуваєте себе?

2. Як часто у вашому житті трапляються конфлікти, і яку стратегію поведінки ви найчастіше використовуєте для їх вирішення?

3. Якими конфліктними ситуаціями ви найчастіше зустрічаєтеся у закладі освіти? Як вони вирішуються?

4. Як ви бачите застосування медіації у власних життєвих ситуаціях і в закладі освіти?

5. Як ви себе зараз відчуваєте?

**2. Після проведення Кола, проведи обговорення складних моментів.**

**ПЕРЕРВА (30 хв).**

СЕСІЯ 3 (90 хв) II. Діяльність служби порозуміння

2.1. Механізм створення та організація роботи служби порозуміння

**Мета:** опрацювати механізм створення та організації діяльності служби порозуміння.

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

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук. **Час:** 20 хв.

**Хід проведення:**

**1. Проінформуй учасників/учасниць щодо діяльності служби порозуміння.**

• Служба порозуміння закладу освіти – це добровільне об'єднання медіаторів та медіаторок з числа учасників (-ць) освітнього процесу (здобувачів освіти та педагогічних працівників (-ць)), які пройшли навчання за відповідною освітньою програмою і поділяють цінності відновного підходу.

• Координатором (-кою), служби є педагогічний (-а) працівник (-ця), який (-а) пройшов (-ла) спеціальне навчання і на якого (яку) покладено функції координатора (-ки) наказом керівника закладу освіти.

• Метою діяльності служби порозуміння у закладі освіти є сприяння вирішенню конфліктів мирним шляхом, розбудові миру, протидії насильству та жорсткому поводженню з дітьми, формування поваги до прав і свобод людини, нетерпимості до приниження її честі та гідності, до дискримінації за будь-якими ознаками.

• Завданнями служби порозуміння можуть бути:

- допомога сторонам конфлікту знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації за допомогою відновних практик;

- формування вмій та навичок у учасників (-ць) освітнього процесу вирішувати конфлікти ненасильницьким мирним шляхом;

- профілактика насильства та жорсткого поводження в освітньому середовищі;

- сприяння налагодженню позитивних стосунків між учасниками (-цями) освітнього процесу;



- сприяння зниженню конфліктності та правопорушень у закладі освіти;
- сприяння формуванню культури миру в учнівських колективах та закладі в цілому;
- інформування учасників (-ць) освітнього процесу про принципи та цінності відновних практик тощо.

Служба порозуміння має приносити користь учасникам/учасницям освітнього процесу: сприяти у вирішенні конфліктів, робити відновні практики все більш популярними, працювати над попередженням насильства, сприяти формуванню культури миру, налагодженню позитивних стосунків між однолітками.

Кожен вид діяльності корисний, потрібний та результативний, але все ж основною діяльністю служби є проведення медіацій.

- У своїй діяльності служба порозуміння закладу освіти керується нормативно-правовими документами органів управління освітою, закладу освіти, Етичним кодексом медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти. Для організації системної діяльності може розробляти локальні робочі матеріали: Типовий порядок створення та організації діяльності служби порозуміння закладу освіти, план роботи, журнал звернень з проведення медіацій, банк даних про медіаторів (-ок) тощо.

- Розподіл обов'язків та способи організації роботи служби порозуміння.

В середині служби ролі учнів-медіаторів/учениць-медіаторок можуть розподілятися по-різному згідно з видами діяльності: хтось проводить тренінги, інформаційну кампанію, Коло, медіації, відповідає за стенд/блог/бюлетень тощо. Можливі ролі учасників та учасниць служби порозуміння:

Координатор/-ка служби порозуміння – керує діяльністю служби, здійснює представництво її інтересів на рівні адміністрації закладу освіти.

Теренер/-ка – проводить освітні тренінги з питань миробудування, мирного вирішення конфліктів та профілактики булінгу.

PR фахівець/фахівчиня – здійснює популяризацію діяльності служби порозуміння в закладі освіти, інформує про послугу медіації для учасників/учасниць освітнього процесу.

SMM фахівець/фахівчиня – веде сторінки служби порозуміння в соціальних мережах, створює контент-план та підбирає відповідний контент.

Відео/фото редактор/-ка – створює фото та відео контент для соціальних мереж, який можна використовувати в процесі популяризації медіації серед учнів та учениць.

Хранитель кола – проводить Коло, розробляє питання для тематичних Кіл.

Творча група – продукує креативні ідеї для контенту, для тренігових занять та PR-акцій в закладі освіти.

Медіатор/-ка – проводить медіації серед однолітків.

Логіст – здійснює логістичний супровід діяльності служби (закуповує товар для кави-паузи, канцтовари, розробляє розклад та підбір аудиторії тощо).

При проведенні Кола медіації необхідно враховувати так звану «спеціалізацію» учнів-медіаторів у вирішенні конфліктів; стадії конфлікту; вікові особливості; цільову групу тощо.

*Конфлікти яких рівнів можна вирішувати за допомогою служби порозуміння?*

Отже, перенаправляються конфлікти наступних рівнів:

- учень/учениця – учень/учениця (образи, пошкодження особистих речей, недосказаність у відносинах, плітки, підбурювання, суперечність, помста);

- учень/учениця – педагогічний (-а) працівник (-ця)/адміністрація (образливі слова, занадто високі вимоги до учня/учениці, приниження, невиконання учнем/ученицею освітньої програми, відсутність інтересу до занять, порушення правил внутрішнього розпорядку, Статуту закладу освіти)

- батьки/інші дорослі – діти;

- батьки/інші дорослі – педагогічні працівники (-ці)/адміністрація;

- батьки – батьки.

2.2. Популяризація медіації та служби порозуміння. Я і служба порозуміння

**Мета:** сформувані розуміння важливості проведення інформаційно-просвітницької кампанії з популяризація медіації та служби порозуміння; сформувані розуміння особистої ролі та ролі кожного/кожної в діяльності служби порозуміння.

**Метод роботи:** робота в групах, вправа «Колаж», колективне обговорення.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук, клей, ножиці, журнали. **Час:** 50 хв.

**Хід проведення:**

**1. Запропонуй до колективного обговорення запитання:**

- Чи треба проводити роботу з популяризації медіації та служби порозуміння?

Чому? *Прокоментуй відповіді:*

Для повноцінної роботи служби порозуміння дуже важливим є інформаційно-просвітницький супровід, який має тривати постійно. Громадськість повинна знати, що відновні практики діють, що конфлікти вирішуються конструктивно, що служба порозуміння працює.

З метою популяризації діяльність служби може висвітлюватися через:

- куточок служби порозуміння;
- театралізовані перфоменси для учнів/учениць, розігрування сценок конфліктних ситуацій і вирішення їх за допомогою медіації;
- фото-виставка «Наша служба порозуміння»;
- виготовлення буклетів, проспектів «Що таке служба порозуміння?» тощо;
- проведення тематичних флешмобів та акцій;
- статті у газеті, на сайті закладу освіти (в тому числі з прикладом історій з позитивним вирішенням конфліктних ситуацій);
- ведення групи (сторінки) у соціальних мережах для висвітлення роботи служби порозуміння (з урахуванням принципу конфіденційності).

**2. Після обговорення об'єднаних учасників/учасниць у дві або три групи та запропонуй за допомогою колажу зобразити, якою вони бачать свою службу порозуміння (що буде робити служба? які заходи проводити? з ким працювати? тощо). Відведи на роботу 15 хвилин. Далі попроси презентувати результати.**

2.3. Планування роботи служби порозуміння

**Мета:** опрацювати план роботи служби порозуміння.

**Метод роботи:** вправа «Три кроки», індивідуальна робота, колективне обговорення, інформаційне повідомлення.

**Необхідні матеріали:** аркуші у формі «стопи» у кількості по 3 штуки на кожну особу, план роботи служби.

**Час:** 20 хв.

**Хід проведення:**

**1. Запропонуй виконати вправу «Три кроки».**

*Інструкція:* кожному/кожній учаснику/учасниці необхідно прописати на аркуші у формі «стопи» свої перші три кроки в діяльності медіатора-однолітків у службі порозуміння вашого закладу освіти. Потім, по черзі назвати кроки та викласти «стопи» на підлогу.

**2. Після вправи «Три кроки» презентуй на загал орієнтовний план роботи служби порозуміння на найближчий час.**

*Коментар:* до планування роботи служби долучається весь її склад. План служби має відповідати річному плану роботи закладу освіти і включати: інформаційно-просвітницьку діяльність; проведення відновних практик; проведення супервізії; проведення моніторингу; заходи з підвищення кваліфікації медіаторів (-ок); навчання нових медіаторів/медіаторок служби тощо.

СЕСІЯ 4 (80 хв)

3. «Національна дитяча «гаряча лінія» – для дітей та про дітей»<sup>6</sup>

**Мета:** ознайомити з діяльністю Національної дитячої «гарячої лінії» (НДГЛ); сприяти формуванню уявлення про роботу НДГЛ як безпечного комфортного середовища для отримання послуг.

**Метод роботи:** інформаційне повідомлення тренера/тренерки, перегляд відео.

**Необхідні матеріали:** проектор, ноутбук, колонки.

**Час:** 20 хв.

**Хід проведення:**

*Тренер/тренерка звертається до учасників/учасниць:*

Щодня в нашому житті відбуваються різні події – і радісні, і сумні. Буває так, що потрібно порадитись і попросити допомоги, хочеться розділити радість або сумний настрій. Сьогодні ми поговоримо про Національну дитячу «гарячу лінію», де ви завжди зможете відчути підтримку та отримати допомогу.

*Тренер/тренерка ставить запитання учасникам/учасницям і просить їх подумки відповісти:*

- Чи почувалися ви самотніми? Чи були у вас сварки з друзями? Чи виникали у вас складнощі в навчанні?
  - Чи є у вас друзі, яким ви довіряєте? Чи було у вас розчарування в коханні? Чи є людина, з якою ви можете поділитися своєю радістю, успіхами?
  - Чи мрієте ви? А чи є людина, з якою ви можете поділитися своєю мрією?
- Це приклади тих запитань, з якими діти щодня звертаються на НДГЛ.

*Тренер/тренерка інформує:*

Національна дитяча «гаряча лінія» працює за номером 0-800-500-225.

**Зверніть увагу! Цей номер є безкоштовним з усіх телефонів в Україні – з мобільних і стаціонарних.** Навіть коли так трапляється, що на рахунку немає грошей (або мінус), то на дитячу «гарячу лінію» ви все одно зможете додзвонитися. Також у НДГЛ є й короткий номер – 116111. Він безкоштовний для абонентів/абоненток всіх мобільних операторів.

Основними принципами роботи Національної дитячої «гарячої лінії» є анонімність і конфіденційність. Це означає, що ніхто не дізнається про ваш дзвінок і про те, що ви розповіли консультантові/консультантці (звичайно, якщо ви самі не виявите бажання). Ця розмова залишиться тільки між вами та консультантом/консультанткою, з яким/якою ви розмовляли. Визначити ваш номер телефону також ніхто не зможе і не буде цього робити.

Це – гаряча лінія для дітей і про дітей, тобто сюди можуть телефонувати як діти, так і дорослі.

**На дитячу «гарячу лінію» діти звертаються з абсолютно різними питаннями.**

Наприклад, коли нас хтось може образити чи принизити або навіть і вдарити. Часто це роблять близькі нам люди: друзі, однокласники, рідні. Тоді ми опиняємося неначе в замкнутому колі, тобто не знаємо, як вирішити ситуацію і як зупинити конфлікт.

Коли діти можуть сваритися зі своїми братами або сестрами, зі своїми друзями чи однокласниками. Буває, що старші ображають молодших. Так не має бути. Тому на «гарячій лінії» консультанти можуть розповісти дітям, як можна себе захистити.

Коли діти мають конфлікти з вчителями та вихователями. В таких ситуаціях консультанти також допоможуть розібратися.

Коли дитина відчувається самотньою і їй немає з ким поговорити, поділитися своєю радістю або сумом.

<sup>6</sup> Заняття «Національна дитяча «гаряча лінія» – для дітей та про дітей» для учнів та учениць 5–11 класів. Андрєєнкова В.Л., Калашник О.А., Ковальчук Л.Г., Кривуляк А.О. / Небезпечні квести для дітей: профілактика залучення / Методичні рекомендації. – К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2017. – 76 с.

Режим доступу: [https://la-strada.org.ua/ucp\\_mod\\_library\\_showcategory\\_96.html](https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html)

Кожна людина в своєму житті закохується. На дитячу «гарячу лінію» телефонують діти, які закохалися вперше і хочуть дізнатися, як про це сказати тій людині, яку вони кохають; або діти, які закохалися і не отримують взаємності, можуть дізнатися, як полегшити свої переживання; або діти, які посварилися зі своєю коханою людиною і шукають можливості помиритися.

Коли порушуються права дітей, коли б'ють і принижують, консультанти/консультантки дитячої «гарячої лінії» розкажуть, у яку організацію необхідно звернутися по допомогу.

На «гарячу лінію» телефонують діти, які хочуть поділитися своїм позитивними емоціями з приводу отримання гарної оцінки в школі, з приводу того, що вони закохалися, або з приводу того, як вони бачать своє майбутнє, і які плани на нього мають.

Загалом, можна сказати, що Національна дитяча «гаряча лінія» є наставником і порадиником для тих дітей, які на неї звертаються».

*Консультанти/консультантки завжди готові підтримати дитину та розділити її смуток і радість.*

*Запитання і відповіді про роботу НДГЛ*

- Як ви вважаєте, скільки дітей телефонують на дитячу «гарячу лінію» за рік?

Ведучі слухають варіанти відповідей дітей та коментують. З 2013 року на НДГЛ подзвонило близько 190 тисяч хлопчиків та дівчат.

- Чому діти телефонують на НДГЛ?

Бо довіряють; бо вже раз телефонували і отримали допомогу; бо знають, що їхні історії нікому не розкажуть, якщо вони самі цього не захочуть; бо дзвінки безкоштовні; бо консультанти не бачать номерів телефону, з якого ви дзвоните; бо хочемо і можемо допомогти вам; бо порадіємо з вами разом.

- Коли можна дзвонити на ДГЛ?

Національна дитяча «гаряча лінія» працює з понеділка по п'ятницю з 12:00 до 16.00 (години можуть змінюватися).

- Хто консультує на ДГЛ?

Консультанти та консультантки різного віку. Це психологи/психологині, юристи/юристки, соціальні працівники/працівниці, які мають відповідну освіту і поважають права дітей.

*Тренер/тренерка показує учасникам/учасницям відеоролик про роботу НДГЛ.*

**Інформація тренера/тренерки**

Ваша думка може бути почута завдяки U-Report.

U-Report – система щотижневих опитувань молоді для впровадження змін у молодіжному секторі.

Молоді люди долучаються до U-Report через СМС-повідомлення, Facebook Messenger та Viber, де проходять короткі опитування. Станом на березень 2018 в U-Report зареєстровано 57000 молодих людей. Цей інструмент надає молоді можливість впливати на зміни в країні, висловлюючи свої думки анонімно, безкоштовно та в реальному часі.

За допомогою зібраних даних відповідні міністерства, громадські організації та інші інституції можуть ініціювати та реалізовувати зміни, враховуючи думки молоді.

U-Report разом з ГО «Ла Страда-Україна» відповідає на запитання молодих людей про те, як вирішувати конфлікти, протидіяти булінгу і насильству, як боротись з психологічними труднощами і підтримувати відносини з однолітками.

Щоб отримати онлайн-консультацію у чаті U-Report, потрібно надіслати СМС із текстом хочу запитати на номер у Facebook Messenger: <http://m.me/ureportukraine> або Телеграм-каналі @UReportUkraineBot: <https://web.telegram.org/#/im?p=@UReportUkraineBot>

4. Підбиття підсумків тренінгу. Зворотний зв'язок

**Мета:** визначити яка інформація була цінною для учасників та учасниць.

**Метод роботи:** «Коло».

**Необхідні матеріали:** Братина, сертифікати, анкети. **Час:** 60 хв.

**Хід проведення:**

**1. Проведи заключне Коло.**

*Запитання для обговорення:*

- Який у вас зараз настрій?
- Які ваші враження від тренінгу?
- Що для вас було найціннішим на тренінгу?

Які побажання учасникам/учасницям, тренерам/тренеркам тренінгу?