

ЗОШИТ З МЕДІАЦІЇ ОДНОЛІТКІВ

ЗОШИТ НАЛЕЖИТЬ

Робочий зошит медіатора шкільної служби порозуміння розроблений громадською організацією «Інститут миру і порозуміння».

Матеріали надруковано в рамках проекту «Розвиток шкільних служб порозуміння в рамках Мережі правового розвитку» за підтримки Міжнародного фонду «Відродження».

КЛЯТВА МЕДІАТОРА

Як медіатр однолітків я, (ім'я та прізвище _____), даю офіційну клятву допомагати учням школи у вирішенні конфліктів мирним шляхом.

Я визначаю важливість конфіденційності і обіцяю зберігати в таємниці все, що буде сказано на медіаційній сесії.

Я усвідомлюю відповідальність покладеної на мене роботи і буду діяти так, щоб бути гідним цієї відповідальності.

Я обіцяю:

- бути чесним і справедливим;
- вирішувати свої особисті конфлікти мирним шляхом;
- надолужити пропущені уроки;
- відвідувати зустрічі медіаторів;
- виконувати обов'язки медіатора протягом щонайменше одного року.

Підпис медіатора _____

Підпис координатора _____

ВАЖЛИВІ УРОКИ ЖИТТЯ

Інструкція: Ознайомтесь із запропонованими висловами та оберіть той, який є для вас близьким у даний момент. Поясніть свій вибір усій групі, наведіть власний приклад, що ілюструє обране твердження.

Твердження:

1. Важливо не те, що з нами трапилось, а те, як ми вийшли з ситуації, що склалася.
2. Зреагувати набагато легше, аніж подумати.
3. Ми відповідальні за свої вчинки, незалежно від того, які почуття ми переживаємо стосовно них.
4. Ніколи не варто говорити дитині, що її мрії безглузді та нереальні. Складно придумати щось більш трагічне та образливе, якщо вона вам повірить.
5. Довіра будується роками, а руйнується протягом кількох секунд.
6. Важливо не те, що ти маєш у цьому житті, а те, хто поруч з тобою.
7. Простіше запалити одну маленьку свічку, ніж проклинати темінь.
8. Двоє можуть одночасно дивитись на одну і ту саму річ, але бачити дещо абсолютно протилежне.
9. Багато говорити і багато сказати - це не одне і те ж саме.
10. Чим чесніша людина, тим менше вона підозрює інших в нечесності.
11. Краще розумно мовчати, ніж нерозумно говорити.
12. Дружба закінчується там, де починається недовіра.
13. Перемагає лише той, хто вірить.
14. Ми не стільки потребуємо допомоги від друзів, скільки впевненості, що ми її отримаємо.
15. Чудеса стаються там, де в них вірять, і чим більше вірять, тим частіше вони стаються.
16. Найкращий спосіб зробити дітей хорошими - це зробити їх щасливими.
17. Щоб повірити в добро, треба почати його робити.

ФОРМУВАННЯ УТТЕРЕДЖЕНЬ ВТРАВА «ПТОГРАБУВАННЯ МАГАЗИНУ»

Інструкція: Прочитайте сюжет і дайте відповідь на запропоновані твердження наступним чином: обведіть "П", якщо ви переконані, що це правда; "Н" - неправда; "?" - не можете сказати точно. Ви можете звірятися з сюжетом, але просимо відповідати на кожне питання один раз, не виправляти, початкові відповіді.

Сюжет: Після того, як підприємець виключив світло в магазині, з'явилася людина і почала вимагати гроші. Власник магазину відкрив касу, її вміст було вилучено, і невідомий швидко залишив магазин. Про цей факт терміново був повідомлений офіцер поліції.

Твердження:

1	Людина з'явилася після того, як підприємець виключив світло в своєму магазині.	П	Н	?
2	Грабіжник був чоловіком.	П	Н	?
3	Як тільки людина з'явилась у магазині, вона не вимагала гроші.	П	Н	?
4	Власник вигріб вміст каси і швидко пішов.	П	Н	?
5	Хтось відкрив касу.	П	Н	?
6	Після того, як незнайома людина почала вимагати гроші і вилучила вміст каси, вона швидко залишила магазин.	П	Н	?
7	Не дивлячись на те, що в касі були гроші, у сюжеті не вказується їх кількість.	П	Н	?
8	Грабіжник вимагав гроші у власника магазину..	П	Н	?
9	У сюжеті викладено послідовність подій, в якій участь беруть тільки три людини: власник магазину, людина, яка вимагала гроші і офіцер поліції.	П	Н	?
10	Сюжет описує три наступні події: хтось вимагав гроші, касу було відкрито, людина швидко залишила магазин.	П	Н	?

ДРАБИНА ФОРМУВАННЯ УТТЕРЕДЖЕНЬ



ТЕСТ

Визначення вашого стилю поведінки в конфлікті.

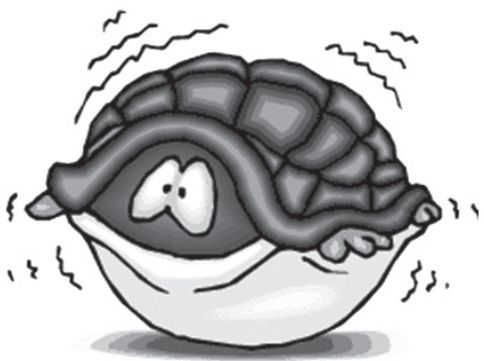
Інструкція: Уважно прочитайте вислови і прислів'я. Визначте, наскільки кожне прислів'я відповідає вашим діям під час конфліктів: 5 — відповідає в усіх випадках; 4 — відповідає у більшості випадків; 3 — деколи відповідає; 2 — відповідає, але дуже рідко; 1 — ніколи не відповідає.

1.	Від суперечки легше утриматися, аніж потім здихатися її.	
2.	Якщо ви не можете примусити людину думати так, як ви робите, то примусьте її робити так, як ви думаєте.	
3.	Теплі слова розтоплюють холодні серця.	
4.	Послуга за послугу.	
5.	Давай приходь і подумаємо разом.	
6.	Під час суперечки заслуговує похвали той, хто перший замовкне.	
7.	Чия сила, того й правда.	
8.	Солодкі слова роблять солодким рух уперед.	
9.	Краще синиця у руках, аніж журавель у небі.	
10.	Істина знаходиться в знаннях.	
11.	Той, хто б'ється і тікає, доживає до нової битви.	
12.	Той перемагає блискуче, хто примушує своїх ворогів тікати.	
13.	Убий ворога своєю надмірною добротою.	
14.	Чесний обмін думками не приведе до суперечки.	
15.	Ніхто не може претендувати на істину, але кожен може зробити свій внесок у неї.	
16.	Тримайся подалі від тих, хто незгідний з тобою.	
17.	Тільки той, хто вірить у перемогу, перемагає на полі битви.	
18.	Добре слово мало коштує, та дорого цінується.	
19.	Зуб за зуб — це чесна гра.	
20.	Тільки той, хто готовий відмовитися від власного права на істину, збагатиться від істин, які знають інші.	
21.	Уникайте сварливих людей — вони зроблять ваше життя нещасним.	
22.	Людина, яка не тікає сама, змушує тікати інших.	
23.	М'які слова забезпечують гармонію.	
24.	Хочеш мати хорошого друга — зроби йому щось приємне.	
25.	Відкрито говори про свої конфлікти і йди їм назустріч — тільки це приведе до їх найкращого вирішення.	
26.	Найкращий спосіб улагодження конфліктів — уникати їх зовсім.	
27.	Займаю тверду, рішучу позицію (на тім стою і не можу інакше).	
28.	Лагідність перемагає гнів.	
29.	Краще щось, аніж нічого з того, що ти хочеш.	
30.	Щирість, чесність і довір'я гори звернуть.	
31.	Немає нічого важливішого, ніж те, за що тобі треба боротися.	
32.	У світі завжди були й будуть переможці і переможені.	
33.	Вони на тебе з каменем, а ти до них з прихильністю.	
34.	Якщо двоє йдуть на компроміс, то справедливе рішення гарантоване.	
35.	Правди можна досягти тільки воюючи.	

Чим більшою є загальна сума балів за певною стратегією розв'язання конфліктів, тим частіше ви схильні застосовувати цю стратегію. Чим менша загальна сума, тим рідше ви користуєтесь нею.

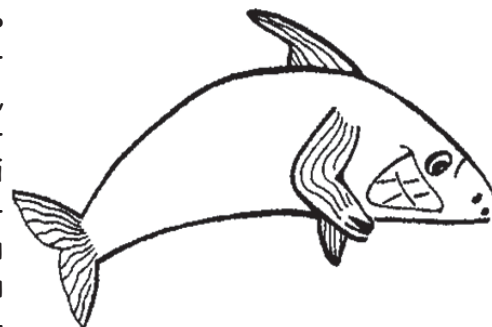
Ухиляння	Суперництво	Пристосування	Компроміс	Співробітництво
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35

КЛЮЧ ДО ТЕСТУ



Черепаша (ухиляння). Черепахи втікають і ховаються у свій панцир, щоб обминати конфлікти. Вони відмовляються від власних цілей та стосунків. Вони тримаються далі як від спірних питань, через які виникає конфлікт, так і від людей, до яких він причетний. Вони почувають себе безпомічними. Вони вважають, що намагатися вирішувати конфлікт — справа повністю безнадійна. Вони переконані, що легше втекти (фізично та психологічно) від конфлікту, аніж зіткнутися з ним.

Акула (суперництво). Акули намагаються перемагати опонентів тим, що силоміць примушують їх приймати потрібне їм рішення конфлікту. Для них найважливішими є власні цілі, а стосунки з людиною мають дуже мале значення. Вони будь-якою ціною готові добиватися своїх цілей. Потреби інших людей їх не турбують, їх мало хвилює те, чи вони комусь подобаються, чи проявляє хтось до них прихильність. Акули переконані, що конфлікти вирішуються тоді, коли один перемагає другого, який програє. Вони хочуть бути переможцями. Перемога, на їхню думку, дає людям почуття гордості та успіху. Поразка викликає почуття безсилля, неадекватності і невдачі. Вони намагаються здобути перемогу, приголомшуючи суперників, нападаючи раптово, а також залякуючи або загрожуючи їм з позиції сили.



Плюшевий ведмедик (пристосування). Для ведмедиків — стосунки найважливіші, а власні цілі не мають великого значення. Ведмедики хочуть подобатися, хочуть, щоб усі їх любили і цінували. Вони вважають, що краще уникнути конфлікту заради гармонії, і впевнені, що конфлікти не можна обговорювати без шкоди для стосунків. Вони бояться завдати болю, образити, псувати стосунки під час конфлікту. Щоб зберегти стосунки, вони готові пожертвувати особистими цілями. Плюшеві ведмедики немовби кажуть: «Я пожертвую власними цілями, роби все, що ти хочеш, аби тільки я тобі

подобався». Плюшеві ведмедики намагаються загладити конфлікт, боячись зіпсувати стосунки.

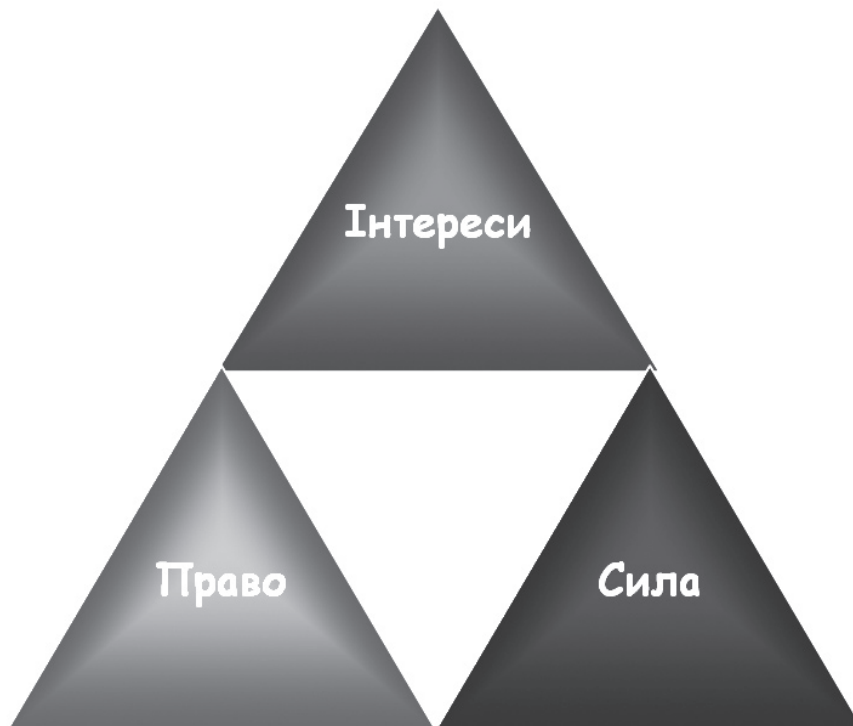
Лисиця (компроміс). Лисиці невибагливі як у своїх цілях, так і в стосунках з іншими людьми. Лисиці шукають компромісу. Вони жертвують частиною своїх домагань під час конфлікту і переконують іншу особу поступитися теж якоюсь часткою своїх цілей. Вони шукають такого рішення конфлікту, коли б обидві сторони мали якусь вигоду — «золоту середину», між двома крайніми позиціями. Вони готові жертвувати заради досягнення згоди для спільного добра як частиною своїх домагань, так і стосунків.



5. Сова (співробітництво). Соби дуже високо цінують власні цілі та стосунки. Вони розглядають конфлікти як проблему, яку треба розв'язувати, і шукають таке рішення, яке б задовольнило як їхні власні цілі, так і цілі супротивної сторони в конфлікті. Соби сприймають конфлікти як засіб поліпшення стосунків шляхом послаблення напруження між двома людьми. Вони намагаються розпочати дискусію, яка розцінила б конфлікт як проблему. Шукаючи рішення, які б задовольнили як їх самих, так і іншу особу, сови підтримують стосунки. Соби не заспокоюються доти, доки не знайдене рішення, яке б задовольнило і власні, і чужі цілі. Вони також не заспокоюються доти, доки напруга не спаде і негативні емоції не будуть повністю зняті.

ПІДХОДИ ДО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Люди відстоюють свої інтереси у різний спосіб. Використання підходу з позиції сили означає примус сторони до дій, яких ви хочете від них домогтися; підхід з позиції права – звертання до закону чи адміністративних процедур; підхід з позиції інтересів – можливість сфокусуватися на проблемі з урахуванням прихованих потреб сторін.



ВПРАВА «ШКІЛЬНА ФОРМА»

Використовуючи наступний сценарій, спробуйте визначити, як описана ситуація може бути вирішена з використанням цих трьох підходів.

Все почалося в той день, коли Настю, ученицю 5-Б класу, не пустили вранці до школи. В її школі для всіх учнів була введена обов'язкова форма: піджак зеленого кольору. Того ранку Настя піджак не вдягла, бо за день до того дівчинка забруднила його і мама віднесла річ до хімчистки, іншого піджака у дівчинки не було. Настя була прикро вражена, коли черговий при вході не впустив її до школи, посилаючись на наказ директора „без шкільної форми нікого в школу не впускати!“. Засмучена дівчинка вже налаштувалась вертатися додому, як раптом побачила завуча з виховної роботи, Марію Іванівну, яка піднімалася сходами шкільного ґанку.

Добрий день, Маріє Іванівно, чому мене не впускають до школи? Я вчора забруднила піджак і мама віднесла його до хімчистки, а черговий каже, що без піджака в школу не можна!

Настю, не вигадуй дурниць і передай мамі, щоб вона частіше ходила на батьківські збори. Тоді б вона знала, що існує наказ, відповідно до якого всі учні повинні ходити до школи тільки в шкільній формі!

Повернувшись додому, Настя ледве встигла застати маму до того, як вона пішла на роботу. Мати вислухала доньку і була вкрай обурена вчинком шкільної адміністрації...

Використовуючи цей сценарій, опишіть, як мама Насті та директор школи можуть вчинити далі:

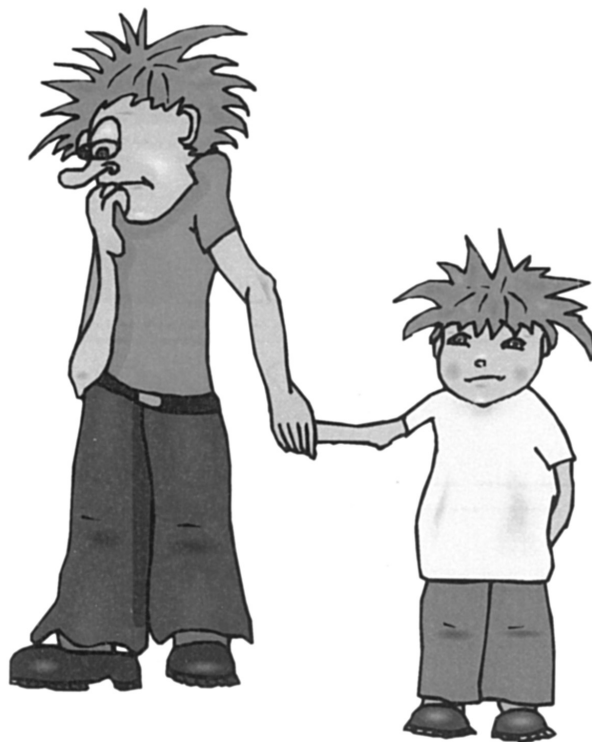
Підхід з позиції сили	Мама Н.
	Директор

Підхід з позиції право	Мама Н.
	Директор

Інтереси:

До інтересів входять потреби, бажання, побоювання – те, чим насправді стурбовані сторони і чого вони прагнуть. Якими є інтереси сторін?:

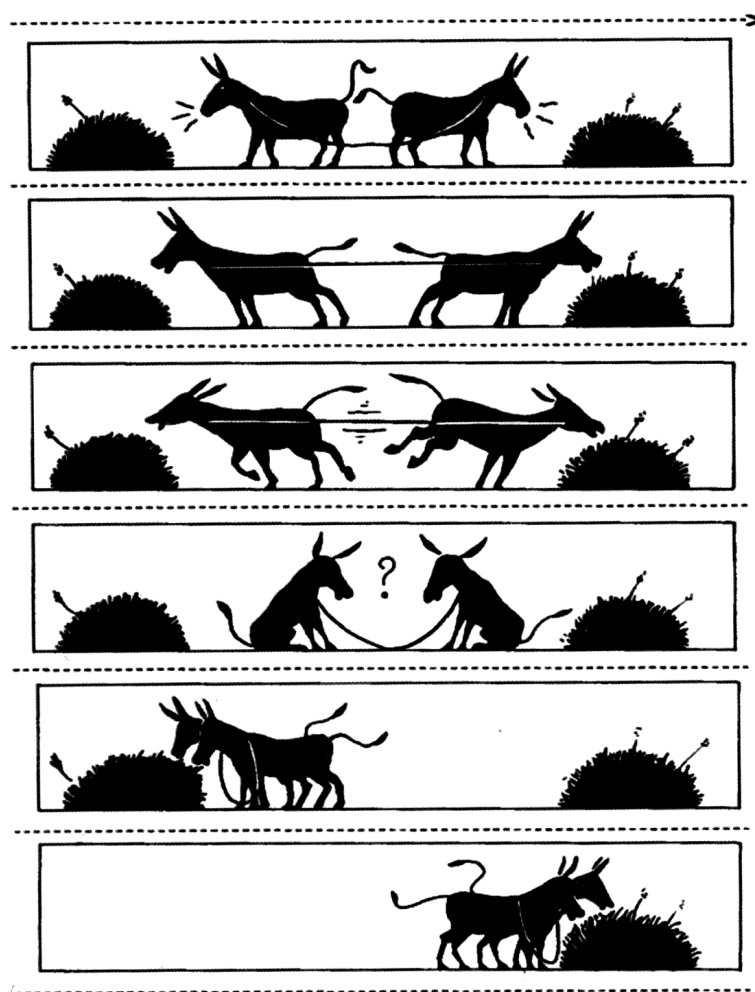
Підхід з урахуванням інтересів сторін	Мама Н.
	Директор



СИТУАЦІЯ «ДВІ СЕСТРИ»

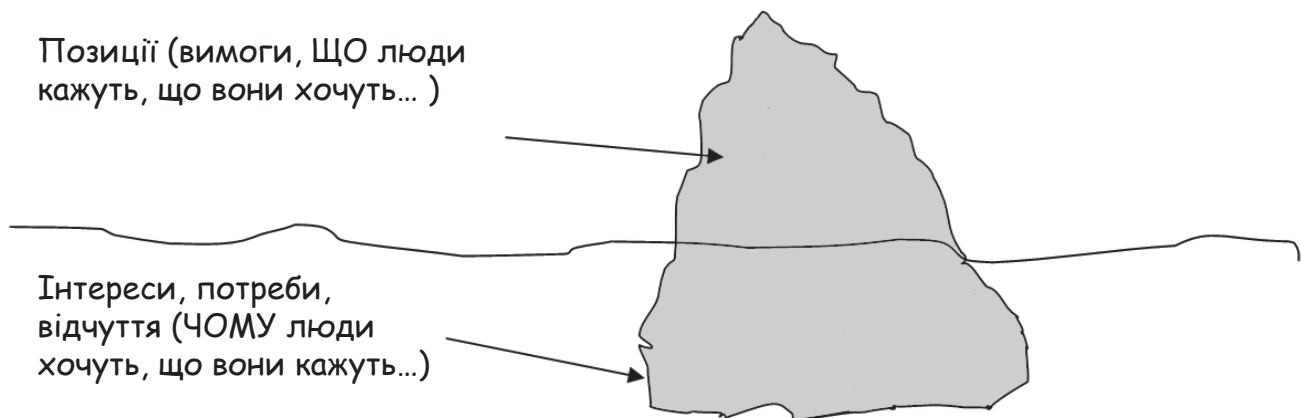
Дві сестри лежать на своїх ліжках у кімнаті, в якій обидві живуть, і сваряться через те, закрити чи підняти штори. Одна встає і закриває їх; інша встає та відкриває їх - конфлікт здається не вирішуваним. Заходить їх молодших брат і запитує, що відбувається. Одна сестра говорить, що яскраве сонячне світло заважає їй, так як вона намагається здрімати. Інша сестра говорить, що вона намагається читати книгу зі свого домашнього завдання, і їй потрібне світло з вікна. Почувши це, молодший брат підходить, вмикає лампу біля ліжка і закриває штору. Обидві сестри задоволені.

	Позиція	Інтерес
Сестра 1	Відкрити штори	Потрібне світло для читання
Сестра 2	Закрити штори	Хоче заснути, світло заважає



ПОЗИЦІЇ ТА ІНТЕРЕСИ

СХЕМА «АЙСБЕРГ»



Ключ до успіху - переключити дискусію від позицій до потреб та інтересів. Запитати себе ЧОМУ?

СТРАТЕГІЯ «ВИГРАШ-ВИГРАШ»

Рішення «виграш-виграш» – це рішення, які задовольняють всіх учасників конфлікту. Позиції – це те, що люди говорять, чого вони хочуть. Зазвичай це одна із можливостей задоволення своїх інтересів та основних потреб. Інтереси – це причини, через які люди говорять, чого хочуть. Це те, що вони відчують, що їм потрібно. Найкращий спосіб з'ясувати інтереси людей – запитати їх, чому вони хочуть те, про що вони говорять.

Основні потреби стосуються основних емоційних потреб, таких як потреба у любові, потреба почувати себе у безпеці, потреба відчувати, що контролюєш свої життя, потреба належати комусь. Ці потреби є у всіх.

СИТУАЦІЇ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

Прочитайте про наступні конфлікти і запишіть позиції, інтереси й основні потреби персонажів, які можливі вирішення «виграш – виграш», які могли б задовольнити обидві сторони в кожному конфлікті.

1. Подруга Олі запрошує своїх друзів до себе, щоб подивитися фільм у ніч, коли святкується Хеловін. Фільм починається опівночі. Оля дуже хоче бути разом з друзями, але її батьки не хочуть, щоб вона так пізно виходила з дому. Вони бояться, що з нею щось трапиться.

	Позиція	Інтерес/Потреба
Оля		
Батьки Олі		

Можливі рішення «виграш – виграш»:

2. Олександр і Денис – хороші друзі, які проживають поряд один з одним. Їх будинки знаходяться в декількох кварталах від школи. Олександр зазвичай їздить до школи на велосипеді. Таким чином він може довше спати і все ж встигати в школу вчасно. Декілька місяців тому він зламав ногу, і його батькові довелося відвозити його до школи на машині. На цей час він позичив свого велосипеда Денису, щоб той міг їздити на ньому в школу. Тепер, коли нога Олександра зрослася, він хоче повернути свій велосипед, але Денис не віддає його. Він говорить, що, коли він ходить до школи пішки, інші дражнять його. Якщо ж він їде на велосипеді, вони не роблять цього.

	Позиція	Інтерес/Потреба
Олександр		
Денис		

Можливі рішення «виграш - виграш»:

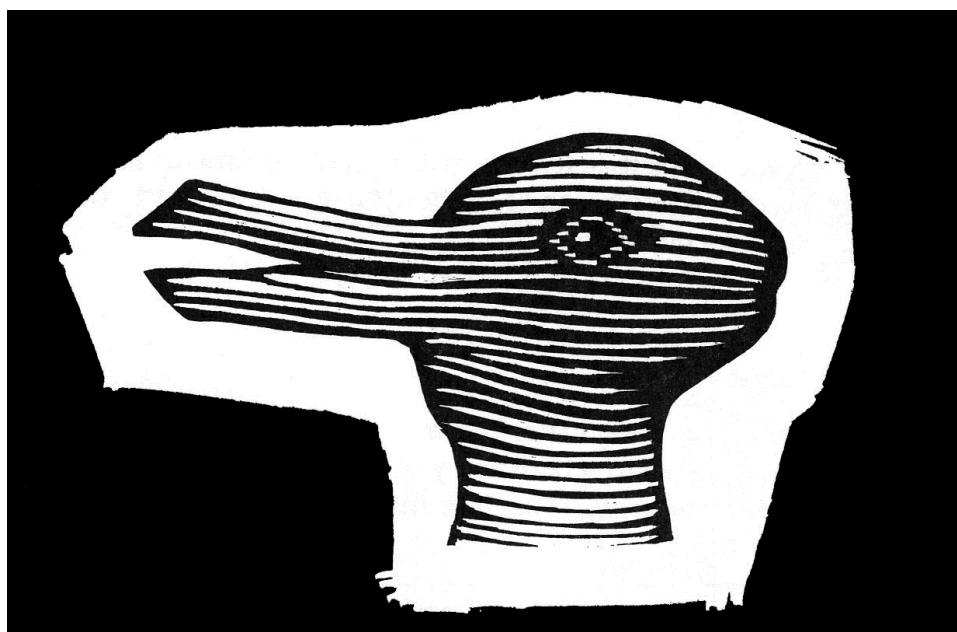
3. Аня хоче отримати роботу, щоб мати більше грошей на витрати. Її мати не хоче, щоб вона йшла на роботу, тому що думає, що Аня повинна віддавати всі сили заняттям у школі.

	Позиція	Інтерес/Потреба
Аня		
Мама Ані		

Можливі рішення «виграш - виграш»:



КАРТИНКИ-ПЕРЕВЕРТНІ



«Я-ТВЕРДЖЕННЯ»: ГОВОРИТИ ПРО СЕБЕ

ФОРМУЛА «Я-ТВЕРДЖЕННЯ»:

Я почуваюся _____, коли ти _____,
тому що _____,
ось чому я хочу/бажаю/хотіла б _____

ВПРАВА

Спробуйте скласти та записати «Я-твердження» для наступних ситуацій:

Твій молодший брат постійно розкидає свої речі по кімнаті, тобі доводиться прибирати за ним. Тобі хотілося б, щоб твій брат став охайнішим і сам прибирав за собою.

Ти гніваєшся на свого сусіда по парті, вчора ви домовилися, що принесете по два підручники на сьогодні, але він забув. Через це ви були без підручника на математиці, а зараз треба читати уривок з літератури, а книжки немає.

Твій знайомий має звичку постійно тебе штовхати, коли до тебе звертається – тобі це набридло, до того ж у тебе болить плече.

На уроці фізкультури ви грали два на два в настільний теніс у парі з товаришем. Ваш товариш відбивав усі подачі, навіть коли м'ячик летів на вашу сторону – ніби він грав сам. Вас це дуже образило, адже ви домовилися грати як партнери.



КОЛО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Дана форма роботи має назву «Community Circle» (коло громади), «Peacemaking Circle» (коло примирення) або просто «Circle» (коло). Коло – це дуже ефективний підхід, який сприяє залученню усіх зацікавлених у вирішенні певних проблем. Під час обговорення в колі кожен його член може виступити із власною точкою зору і бути почутим.

Процес кола примирення – це зібрання людей, рівних для спілкування щодо складних питань, проблем, в атмосфері взаємоповаги і турботи згідно з певними правилами.

Цей підхід базується на традиціях кіл, розповсюджених серед корінних народів Північної Америки, коли «предмет, що розмовляє» передається від одного учасника до іншого, регулюючи діалог між ними. Людина, яка тримає в руках «предмет, що розмовляє», володіє увагою усіх інших учасників кола. Використання «предмета, що розмовляє» сприяє повному вираженню емоцій, уважному вислуховуванню, аналізу відповіді, плавності процесу. Крім того, «предмет, що розмовляє», створює кращі можливості для людей, яким важко говорити у звичайній групі.

Трацюючи в колі, учасники мають дотримуватися певних правил:

- «Предмет, що розмовляє» завжди рухається по колу за годинниковою стрілкою.
- Учасник отримує право говорити лише тоді, коли йому в руки потрапив «предмет, що розмовляє», або якщо він отримав особливий дозвіл ведучого.
- Коли «предмет, що розмовляє» потрапив до учасника в руки, а він/вона не має, що сказати, «предмет» передається далі по колу, а учасник має право зберігати мовчання.
- Жоден з учасників не має право висловитися та піти, поки коло не завершилося
- «Предмет, що розмовляє» продовжує рухатися по колу до тих пір, поки є учасники, які бажають висловитися на тему дискусії; якщо такі є, то остаточне рішення з приводу конфлікту не може бути прийняте, поки всі не висловляться.

Коли учасник тримає в руках «предмет, що розмовляє», він повинен поважати мету проведення кола та інших його учасників, говорячи:

- «Від серця», чесно та відверто.
- З повагою до присутніх.
- Достатньо стисло і лаконічно, щоб кожен отримав можливість висловитися.
- Дотримуючись теми питань, що обговорюються в колі.

Переваги використання «предмета, що розмовляє» включають в себе:

- Більше можливостей для того, щоб слухати одне одного – треба чекати, доки отримаєш право голосу, тому відбувається краще фокусування на предметі обговорення, а не на образах одне одного.
- Попередження суперечок «один на один», оскільки учасники не мають можливості відповідати, не дочекавшись черги;
- Розподіл відповідальності – за прийняття рішень та примирення – між усіма учасниками кола. Використання «предмета, що розмовляє» посилює принцип рівності в колі, надаючи рівні можливості як для участі, так і для особистого внеску в коло.
- Більше можливостей для «тихих» учасників бути почутими під час дискусії; «предмет, що розмовляє» дає їм достатньо часу, щоб висловитися і не змагатися за таку можливість з більш «говіркими» учасниками.
- Створення умов для досягнення спільної згоди: кожен буде почутий і всі питання озвучені, перед тим, як учасники кола приймуть певне рішення.

НАВИЧКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

Активне слухання - процес усвідомлення слухачем фактів та почуттів співрозмовника.

Людина, яка вміє уважно слухати, завжди

- слухає і не перебиває;
- висловлює своє ставлення за допомогою міміки;
- дивиться на співрозмовника;
- задає питання, щоб краще зрозуміти ситуацію.

1. Невербальна комунікація

Це - погляд, міміка, жести, поза, темп мови, тон і тембр голосу, прості фрази, що підтверджують наявність контакту - «так-так», «звісно», «звичайно» і т.п., що ніби «говорять» співрозмовнику, що ми його слухаємо і розуміємо те, що він говорить.

2. Використання пауз (мовчання)

Використовується для:

- стимулювання сторони до прийняття відповідальності за результат,
- прояву поваги до сторони: дати час подумати і справитися з почуттями,
- (іноді) прояв тиску, щоб активізувати участь.

3. Іменування відчуттів

Питання, які допомагають учаснику зрозуміти, яку саму емоцію він хоче виразити. Основна мета - допомогти звільнитися від емоцій, що заважають успішному діалогу.

Приклади:

«Звучить, наче ви були засмучені...» (розгублені, розгнівані, залякані тощо)

«Звучить так, начебто ви почуваєтесь невпевнено?»

«Ви відчували загрозу?»

«Схоже, що вас це турбує?»

4. Прояснення, уточнення

Питання типу: «Ви маєте на увазі...?», «Ви говорите, що ...?»

Це такі «не оцінювальні» питання, що є нашою реакцією на сказане співрозмовником. Основна мета - прояснити думку, почуття і уявлення партнера.

5. Перефразування

Задача - допомогти людині сконцентруватися на змісті, підказати придатний спосіб виразити свої почуття, почати процес усвідомлення того, що відбулося, розділити почуття і зміст проблеми. У перефразовуванні поєднуються факти (змістовний аспект) і почуття (емоційний аспект повідомлення) в одне твердження.

Приклади:

«Ви вважаєте, що ...» (концентрація на тому, хто говорить)

«Ви засмутилися, тому що ...» (факти і почуття)

«Ваше розуміння ситуації полягає в тім, що...» (коротке підсумування сказаного)

6. Резюмування

Зведення інформації в стислу форму. Мета - зібрати разом інформацію, підсумувати загальні інтереси, іноді, - перервати занадто затягнутий монолог.

Фрази, які сприяють тому, щоб слухач краще зрозумів суть ситуації:

«Розкажи мені більше про...»

«Поясни, будь ласка...»

«Таким чином, ти намагаєшся сказати, що...»

«Іншими словами...»

«Наскільки я зрозумів, ти кажеш, що...»

«Не зовсім розумію, що ти маєш на увазі...»

«Поправ мене, якщо я помиляюсь...»

ВІДКРИТІ ТА ЗАКРИТІ ПИТАННЯ

Запитання застосовуються з метою з'ясування додаткової інформації від співрозмовника. Усі питання поділяються на дві категорії: відкриті та закриті.

Закриті запитання передбачають коротку відповідь співрозмовника (частіше за все: «так» або «ні»). Крім того такі запитання часто містять у собі прихований осуд, наприклад: «Це ти розбив цю прекрасну вазу?».

Крім закритих існують більш нейтральні, відкриті запитання. Відкрите запитання дозволяє співрозмовникові висловити всі свої думки та почуття. Відкриті запитання допомагають з'ясувати більшу кількість інформації, розширити можливості співрозмовника для відповіді, наприклад: «Що трапилося з вазою?».

Фрази, які допомагають ставити відкриті питання:

«Розкажи мені більше про...»

«Що ти маєш на увазі, коли кажеш...»

«Поправ мене, якщо я помиляюсь...»

«Поясни, будь ласка... Таким чином, все сталося так...»

«Як би ти хотів, щоб все було? Що потрібно, щоб все знову владнати?»

ВПРАВА

Перефразуйте наступні запитання, щоб перетворити їх на відкриті:

1. Це ти взяла його книжку? _____

2. Чому ти просто не вибачишся? _____

3. Ти кажеш неправду? _____

4. Ти назвав її крадійкою? _____

5. Ти їй заздриш? _____



ПЕРЕФРАЗУВАННЯ ТА УТОЧНЕННЯ

Інструкція: Уяви себе в ролі медіатора та сформулюй уточнення та перепhrазування до поданих нижче тверджень.

Твердження:

■ Чому я повинен першим починати розповідь? Я вам зараз щось розкажу, а він знову почне мене ображати і сміятись наді мною. Він завжди так робить, якщо я або хтось у класі хоче обговорити щось важливе Олег починає клеїти дурня, кепкує і заважає серйозно все обдумати. Він тільки і вміє, що ображати інших та кепкувати над ними...

■ Ми з Олею сиділи за однією партою з першого класу і ніколи не просили нас розсадити. А потім сталася уся ця неприємна ситуація... Усе почалося з того, що Оля спеціально насмітила під моєю партою: накидала різних папірців, обгортки з шоколадок і цукерок... Ну, я звісно, терпіти не стала і намалювала її карикатуру на дошці. А що? Вона ж мене образила і я її теж... Потім, здається, ми почали одна одну дражнити, справа майже дійшла до бійки... От так усе і відбувалось.

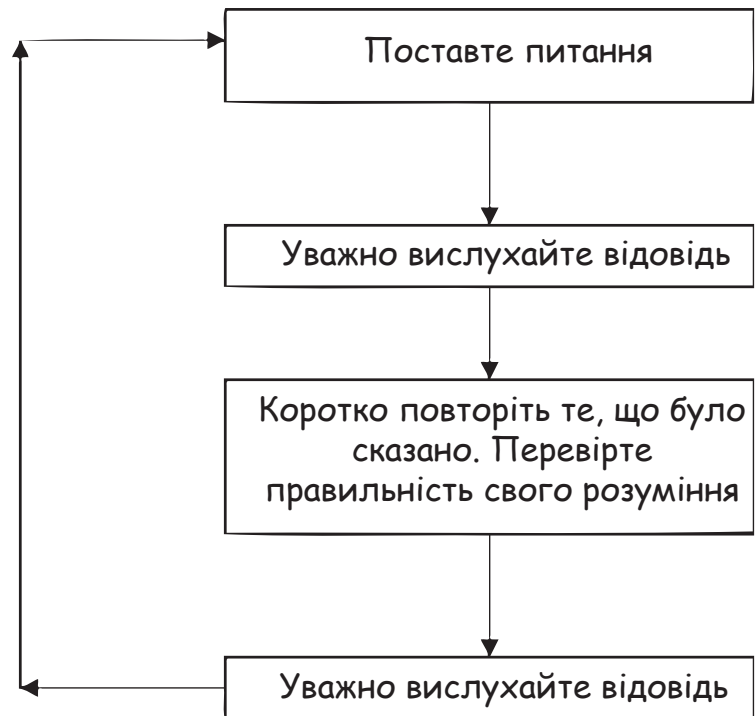
■ Чому я постійно неправий? Ну чому завжди так, якщо в класі щось сталося - винен я? Вікно розбили - Нечипорук, двері зламали - знову Нечипорук, сміття в класі - знову я винен! Чому усім завжди вірять, а мені - ні? Це ж - несправедливо! Якщо я - не відмінник і не «пай-хлопчик», це не означає, що я постійно в усьому винен! От і ви, мабуть, думаєте, що в усьому винен я... І вся ця ваша медіація, все-одно, нічим мені не допоможе...

■ Розумієте, я коли побачила, що книжка зникла, я просто не знала, що мені робити... Я так довго просила батьків купити мені цю енциклопедію, сама гроші майже три місяці збирала. І от, коли нарешті я її мала, книжка раптом зникла. Я не знала, що і думати, до кого звертатися, а іще батько казав, щоб я не брала таку дорогу книжку в школу... Я обшукала увесь клас, у всіх питала, та ніхто нічого не знав, я була у відчаї, боялась повертатись додому...

■ З одного боку, я хочу його пробачити, тепер я розумію, що він зробив це ненавмисно, та й пробачення в мене вже попросив... Але розумієте, я його пробачу, а от мій рюкзак так залишиться розірваним, як я з таким рюкзаком піду додому? Мені точно від батьків попаде, я на минулому тижні порвала куртку, мене мама так сварила... Навіть не знаю, що робити...



ТЕХНІКА «КІЛЬЦЕ»



ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

ПРАВИЛА НАДАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

	ПРАВИЛЬНИЙ ПІДХІД	НЕПРАВИЛЬНИЙ ПІДХІД
Давайте зворотній зв'язок тоді, коли вас просять; запитайте дозволу надати зворотній зв'язок.	Приклад: Чи хотів би ти почути мої враження від твоєї роботи?	Приклад: Я вважаю, що повинен сказати тобі таке...
Критикуйте підхід або ідеї, а не людину, яка їх висловила.	Приклад: Я маю іншу думку щодо...	Приклад: Ти - неправий!
Намагайтесь бути конкретними, наводьте приклади поведінки, яку ви спостерігали.		
Не оцінюйте поведінку.		
Будьте уважними до мови свого тіла, будьте чесними.		

ПРАВИЛА ОТРИМАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

	ПРАВИЛЬНИЙ ПІДХІД	НЕПРАВИЛЬНИЙ ПІДХІД
Слухайте уважно, прагніть зрозуміти сенс того, що вам говорять.	Приклад: Наскільки я вас зрозумів, питання, що я сформулював, звучало як оціночне судження?	Приклад: Ні, ви - неправі, я тоді зовсім не це робив/
Переконайтесь, що ви правильно зрозуміли, поставте уточнююче питання чи попросіть навести приклад.		
Не обов'язково відразу відповідати та виправдовуватись, інакше ви нічому не зможете навчитись.		
Варто пояснювати свою поведінку, запитувати, що варто було б зробити інакше для досягнення кращих результатів.		

«ШКІДЛИВЕ» СЛУХАННЯ

Так само, як активне слухання сприяє повазі, продуктивній взаємодії і розумінню точного змісту повідомлень, «шкідливе» слухання призводить до негативних наслідків. Вивчимо ці загрози, щоб їх уникати.

Сперечання

Медіатор раптом починає сперечатись з Однією із сторін, захищати і виправдовувати власну точку зору.

Так створюється негативне враження, наче ви ворожо ставитесь до сторони, з якою сперечаєтесь.

Аналіз

Медіатор піддає аналізу (чи психоаналізу) особу та її мотиви. Або ж він дає вказівки людині, наприклад: «Ви не повинні так засмучуватись».

Аналіз мотивації учасника або пошук психологічних підстав для його позицій справляє негативне враження. Така поведінка трактується як засуджуюча. Наприклад, це стосується такого запитання: «Вам доводилось подібно чинити і раніше?»

Це безпосередньо сприймається, як знак того, що ви налаштовані проти людини, яку «аналізуєте».

Мінімізація

Це відкидання повідомлень або почуттів людини як неважливих, що автоматично означає і відкидання власне цієї людини. Зокрема, мінімізація може виражатися в таких реченнях: «Це не так вже і важливо»; «Всі так почуваються».

Знов-таки, виглядає так, наче ви налаштовані проти людини.

Надання порад

Ви даєте поради, коли говорите людині, що їй слід або не слід робити: «Що ви повинні зроби ти, так ...»; «Чому б вам про с то не Таке мовлення відбирає повноваження у сторони самостійно вирішувати свою справу.

Справляє враження, що ви стали на бік іншої сторони.

Директивність

До цього належать втручання у мовлення іншого, припинення його речення, накази, що робити і як говорити.

І знов-таки, учасники сприймають це так, наче ви стали на бік однієї зі сторін.



ПРОЦЕДУРА МЕДІАЦІЇ

Медіація - це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася. Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання. Під час проведення процедури медіації усі сторони повинні пам'ятати про певні правила та обов'язки, яких необхідно дотримувати ся - **основні принципи медіації**:

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

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

Медіатор:

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- задає питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника ситуації з повагою;
- дотримується нейтралітету і не приймає нічиєї сторони;
- не надає ніяких порад і не висловлює свою точку зору;
- не шукає, хто правий, а хто винуватий;
- допомагає учасникам процедури примирення знайти справедливе вирішення проблеми, Що спричинила конфлікт чи суперечку.



СЦЕНАРІЙ МЕДІАТОРА

Етап 1. Відрекомендовуємося і розповідаємо про основні правила взаємодії

Відрекомендуйтеся і поясніть, що ви збираєтесь робити як медіатори.

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

Поясніть, що ви будете тримати в таємниці все, що почуєте під час медіації.

Коли нашу медіаційну зустріч примирення буде завершено, ми нікому не будемо розповідати про те, що тут почули. Чи погоджуєтесь ви теж не розголошувати все сказане під час нашої зустрічі? Але ви можете розповісти друзям, що вже розв'язали свою проблему.

Заручіться згодою учасників суперечки на наступні основні правила взаємодії:

Чи згодні вони слухати один одного і не перебивати?

Чи згодні вони говорити з повагою і не ображати один одного?

Чи згодні вони казати тільки правду?

Чи згодні вони докласти всіх зусиль, щоб вирішити проблему?

Те, що ми будемо тут обговорювати не може бути розголошено без згоди присутніх, і кожен з нас може припинити участь в зустрічі в будь-який момент, якщо буде вважати це за потрібне.

Етап 2. Відтворюємо історію того, що сталося

Запропонуйте першому учаснику суперечки розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть, що він розповів.

Запропонуйте першому учаснику суперечки висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.

Стисло повторіть, як ви зрозуміли його почуття.

Запропонуйте другому учаснику суперечки розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть, що він розповів.

Запропонуйте другому учаснику суперечки висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.

Стисло повторіть, як ви зрозуміли його почуття.

Поцікавтеся, чи хоче хтось з учасників суперечки ще щось додати стосовно того, що сталося.

Стисло повторіть, в чому полягає проблема.

Можливі питання до учасників під час проведення даного етапу:

- Якою була Ваша реакція під час цієї події?
- Що ви зараз переживаєте стосовно того, що трапилось?
- Які питання для Вас зараз є головними?
- Що би Ви хотіли сказати іншому учаснику?

Етап 3. Шукаємо рішення

Запитайте першого учасника суперечки: «Як, на твій погляд, можна вирішити цю проблему?»

Запитайте другого учасника суперечки: «А як, на твій погляд, можна вирішити цю проблему?»

Стисло повторіть запроновані варіанти вирішення проблеми.

Заручіться згодою обох учасників суперечки стосовно прийнятого рішення.

Запитайте першого учасника суперечки: «Що б ти зробив інакше, якби схожа проблема виникла знову?»

Запитайте другого учасника суперечки: «А що б ти зробив інакше, якби схожа проблема виникла знову?»

Підсумуйте все, що було сказано, назвіть ті рішення, які були прийняті під час роботи. Заповніть форму угоди між конфліктуючими сторонами та запитайте в них:

- Чи погоджуєтесь ви з ним?
- Чи хочете ви щось додати?
- Чи погоджуєтесь ви підписати цю угоду та виконати досягнуті домовленості?

Привітайте учасників суперечки з вдалим розв'язанням проблеми:

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

Просіть учасників суперечки підписати угоду.



ТРИКУТНИК УСПІХУ МЕДІАЦІЇ

(трикутник задоволення потреб)



Зміст: Чого я досяг? До яких відповідей, варіантів рішень ми прийшли?
Кожен/кожна хоче чогось домогтися і вважає, що інша сторона перешкоджає йому/їй.

Що необхідно:

- ◆ Визначити причини конфлікту.
- ◆ Перейти в обговоренні від початкових вимог, позицій, до реальних інтересів і потреб.
- ◆ Визначити мету, задачі, місію групи, щоб ухвалене рішення відповідало загальним інтересам.

Процедура:

Як були прийняті рішення?

Навіть якщо сторона не повністю задовольнила свої потреби, знання того, як було досягнуто згоди, впевненість у тому, що це було справедливо і чесно сприяє абсолютному задоволенню учасника щодо досягнутих результатів.

Що необхідно:

- ◆ Будьте якомога більш зрозуміліші й конкретніші в тому, яким чином приймаються рішення, і хто їх приймав.
- ◆ Підготуйте процедури, техніки і стратегії для роботи з конфліктом.
- ◆ Забезпечте можливості, що підводять до угоди, і дайте знати сторонам, коли і як буде використана ця інформація.

Емоції:

Чи був/була я почутий/почута? Чи ставилися до мене з повагою?

Кожен потребує поваги, хоче бути почутим, почуватися в безпеці. Якщо сторони в процесі медіації почувають загрозу чи неповагу, навряд чи вони погодяться з рішенням.

Що необхідно:

- ◆ Встановити правила дискусії – учасники повинні уникати персональних звинувачень, слухати один одного, поважати думку іншого; бути чесними.
- ◆ Поважати конфіденційність.

ПОРАДИ МЕДІАТОРУ

Твердо реагуйте на невчасні репліки

Наполегливо вимагайте від учасників не перебивати, коли говорять інший.

Краще припиняти перебивання на початку медіації, можна допускати не грубі перебивання під кінець зустрічі.

Нагадайте людині, яка перебиває, що у неї буде можливість висловити свою думку, а поки вона може зробити нотатки і дослухати іншого учасника.

Не удавайтеся до перехресного допиту

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

Ставте відкриті питання.

Часто перефразуйте

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

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

Побудуйте взаємодію зі сторонами

Продовжуйте працювати над побудовою міцного зв'язку з обома сторонами.

Використовуйте називання емоцій («Схоже, що ви були засмучені...»).

Сприймайте почуте без висловлювання власної згоди і приділяйте однаково уваги усім присутнім.

Пом'якшуйте категоричні висловлювання

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

Усвідомлюйте невербальну комунікацію

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

Користуйтеся нейтральним тембром голосу

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

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

Допоможіть сторонам виразити емоції

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

Узагальнюйте

Узагальнюйте слова кожного учасника.

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

ШКІЛЬНА СЛУЖБА ПОРОЗУМІННЯ НАСТУПНІ КРОКИ

[illegible]

СЛОВНИЧОК

Конфіденційність	нерозголошення будь-якої інформації, що стала відома посереднику під час процедури медіації без попередньої згоди всіх її учасників
Конфлікт	суперечка або сварка між двома та більше людьми
Медіатор	учень, який є посередником між сторонами конфлікту
(серед однолітків)	(учасниками суперечки) з метою його розв'язання
Медіація	добровільна процедура посередництва в розв'язанні конфлікту, коли нейтральна третя сторона допомагає учасникам суперечки дійти згоди, що в однаковій мірі задовольняє потреби обох сторін
Нейтральність	неупереджене, безстороннє ставлення до сторін конфлікту (учасників суперечки)
Резюмування	стисле повторення найбільш важливих пунктів розповідей учасників суперечки
Учасник суперечки	особа, яка втягнута у конфліктну ситуацію



УСПІХІВ!

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 28 horizontal black lines spaced evenly across the page, typical of notebook paper. The lines are thin and extend from the left edge to the right edge. There are no margins, text, or other markings on the page.

[illegible]

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 28 horizontal black lines spaced evenly apart, typical of standard notebook paper. The lines are thin and extend across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.