

Божко Інна,

учитель-методист, учитель образотворчого мистецтва,

Фастівська школа народної майстерності

Фастівської міської ради,

м. Фастів, Україна

bozhko_inna@ukr.net

РОБОТА ШКІЛЬНОЇ СЛУЖБИ МЕДІАЦІЇ

***Анотація.** У статті розглядається поняття та алгоритм роботи шкільної служби медіації.*

***Ключові слова:** шкільна служба медіації, функції медіації, медіатор, примирювальна процедура, рефлексія медіації.*

***Annotation.** The article discusses the concept and algorithm of the school mediation service.*

***Key words:** school mediation service, mediation functions, mediator, conciliation procedure, mediation reflection.*

Вступ. Служби медіації формують психологічно безпечний простір у школах і захищають інтереси дітей. Наразі дана тема доволі актуальна в Україні. У цій статті буде розглянуто, як організувати таку службу та чого навчити дітей, аби вони освоювали навички конструктивної поведінки у конфліктах. Усі учасники служби медіації мають пройти навчання медіативного підходу. Потім реалізовувати його у примирювальних програмах під час конфліктів і трансляції ідей та цінностей медіативного підходу в школі.

Мета статті – надання рекомендацій щодо роботи шкільної служби медіації, яка постає як альтернатива директивному розв'язанню конфліктів чи їх ігнорування.

Результати дослідження. Шкільна служба медіації – це команда підготовлених старшокласників – медіаторів, які допомагають своїм ровесникам розв’язувати конфлікти мирним шляхом і формують безпечну атмосферу в навчальному закладі.

Служба медіації зокрема:

- формує психологічно безпечний простір закладу освіти;
- гарантує захист прав кожного учасника освітніх взаємин.

За допомогою інструментів медіації школи інтегрують нові методи роботи з конфліктними ситуаціями у повсякденну практику спілкування вчителів та учнів. Також це хороша профілактика конфліктів та міжособистісних проблем у навчанні. Тим самим служба медіації розвиває навички конструктивної взаємодії у конфліктах і посередництві в їх розв’язанні, а також підвищує якість спілкування в освітній системі [1].

Мета медіації – ухвалити рішення, яке влаштує кожну сторону конфлікту. Його називають медіативною або примирювальною угодою.

Медіатор – нейтральна особа, він не займає жодної зі сторін у конфлікті, не намагається зайняти роль порадника, адвоката, обвинувачувача. Його завдання – допомагати учасникам конфлікту просуватися етапами примирювальної процедури і знайти рішення. Саме тому головне для учасників служби медіації – знати структуру процесу примирення. Її можуть освоїти і дорослі, і діти [3].

Шкільна служба медіації складається з учнів, педагогів, батьків і включає:

- групу дорослих – педагоги, батьки та діти, які навчені техніки медіації;
- групу рівних – учні, які володіють технікою медіації і допомагають ровесникам розв’язувати їхні конфлікти, а також поширюють у школі ідеї медіації.

Служба медіації зазвичай налічує від чотирьох до восьми учнів 5–11-х класів, які пройшли навчання медіації, педагог, керівник служби і ще від чотирьох до десяти учнів, які знають суть медіації та допомагають основному складу. Наприклад, публікують інформацію про медіацію у соцмережах школи, роблять плакати про медіацію, розповідають про неї іншим учням школи.

До учнів-медіаторів не має бути вимог щодо їх успішності, хобі, обов'язкової наявності лідерських якостей тощо. Головне, щоб учень хотів навчитися медіації та за своїми пізнавальними здібностями міг це зробити.

Интерес до участі у службі медіації може з'явитися в учнів з різних причин, зокрема у:

- підлітків, які цікавляться правознавством, психологією;
- підлітків з високою комунікативною мотивацією;
- тих, хто гостро прагне справедливості;
- тих, хто захоплений ідеями поліпшення світу;
- тих, хто хоче більше часу проводити в компанії класного керівника тощо.

Підтримуйте таких дітей і рахуйтеся з їхнім бажанням. Якщо медіації захочуть навчатися всі учні вашого класу, навчайте всіх.

Найімовірніше, дорослим учасником медіативної служби у своєму класі стане сам класний керівник. Але ж можна запропонувати участь колегам. Групи медіаторів у школі можна формувати лише добровільно. Примушувати до участі не можна.

Керівником служби медіації зазвичай є педпрацівник. Це може бути директор школи, заступник директора, соціальний педагог чи будь-який педагог, який має авторитет в учнів і колег. Склад служби затверджує директор школи наказом у довільній формі.

Служба медіації у школі – це дитячо-доросла команда. Якщо в команді будуть лише дорослі, це знизить довіру до неї та її популярність. Якщо тільки діти, то складніше підтримувати систематичну діяльність служби. Але різні конфлікти бажано розв'язувати різним складом. По можливості якнайбільше конфліктів довіряйте медіаторам-учням. Це сприятиме поширенню медіативного підходу та вміння розв'язувати конфлікти в підлітковому середовищі школи [3].

Є три схеми роботи медіації:

- медіацію може проводити лише один дорослий, наприклад, якщо конфлікт стався між двома дорослими учасниками освітнього процесу;

- медіативні зустрічі проводять спільно дорослий і підліток з-поміж навчених медіації;

- зустрічі проводять лише підлітки, звертаються до дорослого лише в разі потреби.

Отже, щоб розв'язувати конфлікти у школах, варто залучати всіх учасників освітнього процесу. Так рішення буде об'єктивним, виваженим і збалансованим.

У конфліктних ситуаціях у школі медіаторам важливо дотримуватися виваженої послідовності, аби належно їх владнати. Тому їм слід працювати за певним алгоритмом.

Алгоритм роботи шкільної служби медіації

Крок 1. Інформуйте батьків, колег та учнів про службу медіації, її завдання та запросіть охочих.

Учням зручно розповісти про медіацію під час виховної години, батькам – на зборах або через розсилку в електронному журналі чи групі в месенджері. Розкажіть про функції медіації у школі, поясніть, що охочих взяти участь навчать процедури медіації.

Крок 2. Проведіть семінар, навчіть процедури медіації.

Суть медіації в тому, щоб посередник показав учасникам конфлікту, що вони можуть обрати такий підхід до розв'язання конфлікту, у якому всіх почують та інтереси всіх врахують. Процедура медіації відбувається поетапно. Щоб цього навчити, розкажіть учасникам служби медіації про ці етапи.

Етапи процедури медіації

Перший етап. Підготовчий етап примирювальної процедури – медіатор розповідає учасникам про себе та свої завдання. Говорити з учасниками конфлікту треба індивідуально з кожним. Якщо є кривдник і жертва, ліпше розпочати із зустрічі з кривдником, щоб у разі його відмови жертва, яка вже розраховує на медіацію, не була додатково розчарована [2].

Якщо учасники конфлікту погодилися, медіатор дізнається у них подробиці конфлікту їхніми очима безоціночно, не видаючи суджень на кшталт «погано», «неправильно», «даремно», «так не можна». Медіатор запитує

кожного учасника: «Що саме сталося? Як розвивався конфлікт? Які дії робив учасник конфлікту? Чому так?» тощо.

Важливо уважно слухати кожену сторону конфлікту, щоб розуміти, чи готові учасники перейти на наступний етап. Критерії, за якими можна це визначити:

- згода учасників на процедуру медіації. Якщо згоди немає, можна розпитати про причини відмови, ще раз пояснити суть і цінність медіації, але примушувати не можна; частина конфліктів у школі у будь-якому разі залишиться без супроводу медіаторів;

- визнання учасниками конфлікту, що стався. Ніхто не обманює, не каже, що такого не було, усі говорять правду;

- розуміння, що конфлікт може мати негативні наслідки й ускладнити життя;

- усвідомлення, що знайти взаємовигідне рішення краще, ніж продовжувати конфлікт чи ігнорувати його.

Другий етап. Попередня зустріч – наступний етап примирювальної процедури. Медіатор обговорює з учасниками їх переживання щодо конфлікту та пропозиції щодо його розв'язання. Якщо не дати можливості кожному учаснику висловити те, що він відчуває, то подальший рух буде неможливим, поведінка учасників конфлікту перетвориться на «коло помсти» – продовження образ одне одному, спроби помститися, взаємну агресію. Вираження почуттів у будь-якій ситуації, не тільки в конфлікті, дає людині зрозуміти, що її почули, пом'якшує інтенсивність почуттів [2].

Головний посил цього етапу в тому, що наявність різних позицій і точок зору є проблемою доти, поки ці відмінності ігноруються або через них люди борються одне з одним, намагаючись нав'язати своє. Зустріч слід проводити окремо з учасниками конфлікту.

Навіть невеликий перелік запитань дає значний поступ. По-перше, учасники конфлікту висловлюють та обговорюють те, яким цей конфлікт, його поточні та ймовірні наслідки став для них. По-друге, за рахунок обговорення бажаних і небажаних наслідків увага недирективно спрямовується на пошуки

рішень. Щоб робота на цьому етапі відбулася, треба навчити слухати медіаторів.

Відтак перевірте, чи готові учасники конфлікту до наступного етапу медіації за такими критеріями:

- кожен висловив свої емоції та очікування;
- кожен готовий зробити якісь дії, визнаючи свою відповідальність за наслідки конфлікту та можливість його розв'язання;
- кожен готовий зустрітися з іншим учасником конфлікту для обговорення рішень.

Третій етап. Етап пошуку варіантів виходу слід також проводити з кожним учасником конфлікту індивідуально. Важливе завдання цього етапу – аби учасники конфлікту прийняли відповідальність за його розв'язання та наслідки цього рішення [2].

Запитання медіатора для розв'язання конфлікту:

- Які дії учасник уже зробив для завершення конфлікту?
- Чи намагався щось зробити сам?
- Які варіанти виходу із ситуації є?
- Якими будуть наслідки кожного варіанта?
- Які варіанти загладження шкоди?
- Якщо завдано шкоди, яку матеріально компенсують батьки неповнолітнього учасника, то який внесок зробить сам цей учасник у виправлення наслідків своїх вчинків?
- Як уникнути подібних конфліктів надалі?

На цьому етапі медіатор розповідає кожній стороні про можливість зустрічі з другою стороною для пошуку взаємно вигідних рішень. Пропонує сформулювати список запитань і побажань для другої сторони. Якщо учасники згодні зустрітися одне з одним для пошуку рішень, це критерій готовності до четвертого етапу.

Якщо хтось відмовляється від зустрічі, медіатор знову аргументує на користь медіації, але в разі відмови від зустрічі завершує роботу тимчасово або

назавжди з цією ситуацією, але залишає учаснику конфлікту, що відмовився, свої контакти, щоб той міг звернутися за продовженням роботи.

Четвертий етап. Примирювальну зустріч проводять з усіма учасниками конфлікту одночасно [2]. На цьому етапі медіатор нагадує про завдання медіації, свою роль і говорить про такі правила зустрічі:

- Кожен висловиться, перебивати не можна навіть у разі незгоди.
- Не можна ображати та погрожувати.
- Усе, що відбувається, конфіденційно, можна розповідати іншим лише про досягнуту угоду.

• У зустрічі будь-якої миті може бути зроблено перерву за бажанням будь-якого учасника.

- З медіатором у будь-який момент можна поговорити наодинці.

Завдання зустрічі – обмінятися своїми оцінками й очікуваннями та знайти рішення. Зазвичай цей етап займає від години до півтори. Бажано, щоб зустріч проходила з чаюванням, це підтримує сили, змінює атмосферу та збільшує готовність співпрацювати.

Кожна сторона висловиться. Її почують і медіатор, і друга сторона.

Орієнтовні запитання медіатора для примирювальної зустрічі:

- Розкажіть головне про те, як ви бачите конфлікт та його наслідки.
- Як ви ставитеся до того, що почули з іншого боку? Що для вас важливе?

Що ви бачили інакше? Яким є ваше ставлення до почутого?

• Як ви пропонуєте розв'язати конфлікт і загладити його наслідки, що важливо для вас?

- Як ви оцінюєте пропозицію другої сторони?

Під час зустрічі учасники конфлікту можуть звертатися до медіатора більше, ніж до другої сторони, намагатися образити опонента. Це треба переводити у конструктивну форму та елемент діалогу.

Коли учасники пропонують варіанти розв'язання конфлікту, медіатор має нагадувати необхідність відмовитися від образ. Пропонувати учасникам звертатися безпосередньо одне до одного. Підтримувати ідею загладжування чи

усунення збитків силами того, хто його завдав. Визнавати почуття всіх учасників. Фіксувати варіанти запропонованих рішень. Підтримувати вибачення та взаємні кроки назустріч: схвалювати, озвучувати вголос факт їх вчинення: він пропонує те, що на користь усім. Озвучувати варіанти рішень та допомагати сторонам послідовно обговорити кожен.

Зазвичай вихід примирення помітний візуально. Люди розслабляються фізично, розвертаються одне до одного, у них змінюється міміка, знижується гучність і тон голосу. Вони готові до діалогу.

Критерій готовності до наступного етапу – сторони приходять до рішення, яке кожна сторона визнає найкращим із можливих запропонованих або формулювання сторонами компромісів, до яких вони готові задля зниження конфліктів з іншою стороною.

П'ятий етап. Важливий етап – це підписання примирювальної угоди. Укладіть з учасниками примирювальну угоду. Це документ, у якому на папері фіксується досягнута угода [2].

Дайте усім учасникам конфлікту роздруковані угоди, щоб вони з ними ознайомилися. Поставте уточнювальні запитання:

- Чи згоден учасник (кожен учасник) з таким рішенням?
- Чи згоден учасник зробити щось? У які терміни?
- Якщо не домовилися до спільного рішення, то на які поступки та компроміси готовий учасник?

Форма угоди встановлюється лише на рівні локальних наказів закладу освіти. Головне, щоб в угоді було записано рішення і план реалізації: хто, у які терміни, що зробить. Якщо учасники згодні, то хай підпишуть примирювальну угоду, а якщо хоча б один не згоден, переносьте зустріч на інший день і зафіксуйте, хто до яких компромісів готовий. Дивіться зразок угоди в *Додатку*.

Шостий етап. Завершальний етап – рефлексія медіації. Медіатор обговорює зі сторонами результати зустрічі. Через 2–3 тижні медіатор зустрічається з кожним учасником зустрічі та дізнається, чи виконали вони досягнуту угоду, як розвиваються взаємини учасників, а також цікавиться

думкою учасників про медіацію, її цінність, чи готові вони розповідати про неї знайомим, запропонувати іншим [2].

Запитання для рефлексії:

- Чи все важливе ми обговорили?
- Чи хоче учасник додати ще щось?
- Чи дізнався учасник про те, що для нього важливо?
- Чи задоволений учасник зустріччю?
- Чи є якісь побажання?

Завжди намагайтеся досягнути консенсусу з учасниками.

Крок 3. Проведіть збори учасників служби медіації та обговоріть напрями роботи.

Після того як ви навчили учасників служби медіації діяти поетапно, зберіться разом та обговоріть, з яким колом ситуацій працюватиме служба. Наприклад, конфлікти між учнями та педагогами, учнівські конфлікти, конфлікти батьків і педагогів. Де і з якою періодичністю проводитиметься робота. Бажано вибрати кабінет типу переговорної та працювати відповідно до запитів.

Як звернутися із запитом на медіацію? Можна завести скриньку із запитами, передавати їх через практичного психолога, соціального педагога, звертатися до будь-якого учасника шкільної служби медіації.

Інформувати учнів про службу медіації можна різними способами, як-от:

- роздати листівки;
- написати пости в соцмережах;
- розповісти під час виховної години;
- на інформаційних стендах розмістити оголошення про можливість звернення на медіацію.

Крок 4. Використовуйте процедуру медіації, щоб розв'язати конфлікт між учнями вашого класу.

Медіація «приживається», коли часто застосовується і має позитивні відгуки дітей. Роздрукуйте для учнів схему етапів медіації з питаннями та

завданнями кожного етапу. Якщо виникають конфлікти між вашими учнями, пропонуйте їм пройти цю процедуру. Утримуйтеся від повчальної та оцінювальної позиції, бо вона заважає освоїти практику примирювального підходу.

Висновки. Отже, медіація – це процедура примирення сторін будь-якої конфліктної ситуації під час добровільних переговорів. Переговори проводить медіатор – посередник, навчений проводити переговори для примирення.

Не буває безвихідних ситуацій. Завдяки службі медіації діти зрозуміють, що в школі їм можуть допомогти не лише авторитетні дорослі, а й такі самі учні.

Список використаних джерел

1. North, B., Piccardo, E. *Élaborer des descripteurs illustrant des aspects de la mediation pour le Cadre europeen commun de reference pour les langues (CECR)*. Strasbourg: Conseil de l'Europe, 2016. URL: <https://rm.coe.int/elaborer-des-descripteurs-illustrant-des-aspects-de-la-mediation-pour-/1680713e2d> (дата звернення: 24.10.2023).

2. Божко І. Алгоритм роботи шкільної служби медіації. *Заступник директора школи*. 2023. № 12. С. 16 - 22. URL: <https://ezavuch.expertus.com.ua/10011671> (дата звернення: 24.10.2023).

3. Божко І. Шкільна служба медіації: що треба знати завучу. *Заступник директора школи*. 2023. № 12. С. 11 - 15. URL: <https://ezavuch.expertus.com.ua/10011570> (дата звернення: 24.10.2023).