

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

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК**

**8.17. НА ДОПОМОГУ МЕДІАТОРУ**



## Вступне слово медіатора (приклад)

Доброго дня!

Я вдячний(на) всім учасникам, за те, що Ви прийшли.

Ми сьогодні зібрались з приводу цієї події, що сталася з Вами для того, щоб разом прийняти рішення, яким чином покращити ситуацію.

Хочу розпочати нашу зустріч зі знайомства. Я медіатор, мене звуть (...). Будь ласка, назвіть себе так, як би Ви хотіли, щоб до Вас звертались під час нашої зустрічі (до кожного з присутніх).

Перед тим, як ми розпочнемо, я б хотів(ла) Вам нагадати про те, що Ваша роль в цій зустрічі є основною. Я не суддя і не приймаю рішень у цій справі. Я лише буду Вам допомагати в спілкуванні та під час прийняття рішення. Я також зобов'язуюсь однаково дбати про інтереси усіх учасників цієї зустрічі та не надавати перевагу якійсь одній стороні.

На початку зустрічі кожен з учасників буде мати змогу розповісти про те, що сталося, задати питання та отримати на них відповіді. Потім ми перейдемо до розгляду пропозицій щодо вирішення ситуації, та до прийняття такого рішення, яке б було прийнятним для всіх учасників.

Під час зустрічі кожен з учасників, може попросити про особисту розмову з ведучим чи іншою стороною, якщо виникне така непохідність. Тоді ми скористаємось іншою кімнатою, щоб була можливість провести таку зустріч наодинці.

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

Ще один обов'язковим принципом нашої роботи є принцип конфіденційності. Це значить, що нічого з того, що буде тут сказано, не може бути розголошено чи використано іншим чином в суді чи деінде без дозволу учасників.

Я також прошу Вас погодитись з тим, що Ви не будете залучати нас (медіаторів) в якості свідків у вашій справі з метою дотримання цього ж принципу.

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

- говорити по черзі;
- дати можливість висловитись іншій стороні, не перебиваючи її;
- висловлюватись з повагою один до одного;
- дотримуватись конфіденційності;
- вимкнути мобільні телефони.

Чи погоджуєтесь ви дотримуватись цих правил? Чи є у вас якісь доповнення до цих правил, чи побажання?

Чи є у вас якісь запитання до мене? Чи можемо ми розпочати?

У такому випадку, чи не могли б ви зараз розповісти проте, що трапилось та як це на вас вплинуло?

Хто бажає розпочати?

## СЦЕНАРІЙ МЕДІАТОРА (приклад)

### 1. Відрекомендуємося 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 тій 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.*

### 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?

### 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 запропоновані 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.

### 4. Підписання угоди про примирення

Заповніть форму угоди між конфліктуючими сторонами та запитайте в них:

- Чи погоджуєтесь ви з цим?
- 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.*

Запросіть учасників суперечки підписати угоду.

## Згода на участь у процедурі медіації (приклад)

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

- Добровільність
- Розподіл відповідальності
- Конфіденційність

Медіатори зобов'язуються зберігати нейтральність та неупередженість по відношенню до обох сторін. Медіатори однаково допомагають учасникам знайти найкращий варіант розв'язання конфліктної ситуації.

### Правила медіації:

- Слухати іншого і говорити по черзі, навіть якщо з ним не згоден, щоб у кожного була можливість висловитися і бути почутим.
- Уникати образ один одного, щоб усі відчували себе в безпеці.
- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати іншим про те, що відбувалося на зустрічі.
- Кожен учасник може за потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустріч на інший час.
- Кожен учасник може відмовитися від медіації/медіатора.
- Медіатор може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник з медіатором.
- Медіатор може перервати медіацію.

### Під час проведення медіації медіатор:

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- задає питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника зустрічі 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 медіації знайти конструктивне вирішення конфлікту, з однаковою вигодою для обох сторін.

Ми, сторона 1 \_\_\_\_\_  
та сторона 2 \_\_\_\_\_,  
підписанням цього документу засвідчуємо ознайомленість з правилами та принципами медіації, а також гарантуємо їх дотримання.

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

Дата \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Підписи \_\_\_\_\_ Підписи \_\_\_\_\_

Згоду засвідчую:

Дата \_\_\_\_\_ Підписи медіатора \_\_\_\_\_

## Угода за результатами медіації (процедури примирення) (приклад)

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

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

Дата складання угоди: \_\_\_\_\_

Ми брали участь в процедурі медіації, яка була присвячена (опис ситуації, предмет спору

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ми добровільно домовилися про таке (угода, зобов'язання сторін, терміни виконання):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ми вважаємо цю угоду справедливою і погоджуємося виконувати її.

Дата \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Підписи \_\_\_\_\_

Підписи \_\_\_\_\_

Угоду засвідчую:

Дата \_\_\_\_\_

Підписи медіатора \_\_\_\_\_

## БЛАНК САМООЦІНКИ МЕДІАТОРА

(ім'я, прізвище) \_\_\_\_\_

СПРАВА № \_\_\_\_\_

Навпроти кожного пункту бланку поставте галочку в тому місці, яке найточніше відповідає рівню Вашої самооцінки – вдалося повністю/ вдалося частково/ не вдалося/ над цим необхідно працювати.

**Будьте якомога об'єктивнішими!**

Питання	Вдалося повністю	Вдалося частково	Не вдалося	Над цим необхідно працювати
Привітав /-ла/ сторони				
Пояснив /-ла/ правила поведінки під час медіації				
Встановив /-ла/ комфортну атмосферу				
Ставив /-ла/ питання				
Активно слухав /-ла/ сторони				
Вислуховував /-ла/ сторони по черзі				
Робив /-ла/ записи				
Контролював /-ла/ перебіг сесії				
Вдалося з'ясувати істинні причини конфлікту				
Залишався /-лася/ нейтральним кожної сторони				
Працював /-ла/ в парі з іншим медіатором				
Допоміг /-ла/ сторонам з'ясувати, як можна вирішити конфлікт				
Уникав /-ла/ нав'язування пропозицій щодо вирішення конфлікту				
Отримав /-ла/ підписи сторін у контракті				
Знав /-ла/, що сказати у кінці сесії				

Найбільшим власним успіхом під час медіації я вважаю \_\_\_\_\_

Виникли труднощі/не вдалося \_\_\_\_\_

Необхідно працювати над \_\_\_\_\_

## ОЦІНОЧНА АНКЕТА (МЕДІАЦІЯ)

### Шановні учасниці та учасники медіації!

Пропонуємо вашій увазі анкету і звертаємося з проханням заповнити її.

Ваші відверті відповіді допоможуть нам покращити роботу у майбутньому. За бажанням Ви можете заповнити дану анкету анонімно.

Дякуємо за співпрацю!

- 1. ВАШЕ ІМ'Я? (ЗА БАЖАННЯМ)** \_\_\_\_\_
- 2. ВИ РАНІШЕ БРАЛИ УЧАСТЬ В МЕДІАЦІЯХ?**  
Так Ні
- 3. НА ВАШУ ДУМКУ МЕДІАТОРИ:**
  - 3.1. Працювали постійно**  
Так Ні
  - 3.2. Слухали Вас уважно**  
Так Ні
  - 3.3. Розуміли Ваше переживання**  
Так Ні
  - 3.4. Дотримувалися нейтральності (не давали перевагу жодній зі сторін конфлікту)?**  
Так Ні
- 4. ЧИ ЗАДАВОЛЕНІ ВИ ТИМ, ЯК ПРОХОДИЛА МЕДІАЦІЯ?**  
Так Ні
- 5. ЧИ ВДАЛОСЯ ВАМ ДОСЯГНУТИ ЗГОДИ?**  
Так Ні
- 6. ЧИ ЗМІНИЛИ ВИ СВОЄ СТАВЛЕННЯ ДО ЛЮДИНИ З ЯКОЮ У ВАС ВИНИК КОНФЛІКТ ПІСЛЯ МЕДІАЦІЇ?**  
Так, на краще Ні, не зміни/ла Так, на гірше
- 7. ЧИ ВВАЖАЄТИ ВИ МЕДІАЦІЮ ЕФЕКТИВНИМ СПОСОБОМ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ?**  
Так Ні
- 8. ЧИ ЗВЕРНЕТЕСЬ ВИ ДО МЕДІАТОРА, ЯКЩО У ВАС ВИНИКНЕ СУПЕРЕЧКА У МАЙБУТНЬОМУ?**  
Так Ні
- 9. ЧИ ХОТІЛИ Б ВИ В МАЙБУТНЬОМУ СТАТИ МЕДІАТОРОМ?**  
Так Ні
- 10. ВАШІ КОМЕНТАРІ, ВРАЖЕННЯ, ПОБАЖАННЯ** \_\_\_\_\_

## ОЦІНОЧНА АНКЕТА (КОЛО ПОРОЗУМІННЯ)

### Шановні учасниці та учасники Кола!

Пропонуємо вашій увазі анкету і звертаємося з проханням заповнити її.

Ваші відверті відповіді допоможуть нам покращити роботу у майбутньому. За бажанням Ви можете заповнити дану анкету анонімно.

*Дякуємо за співпрацю!*

#### 1. Ваше ім'я? (за бажанням)

\_\_\_\_\_

#### 2. Ви раніше брали участь в колі?

Так      Ні

#### 3. На Вашу думку, медіатори:

##### 3.1. Працювали професійно?

Так      Ні

##### 3.2. Слухали Вас уважно?

Так      Ні

##### 3.3. Розуміли Ваші переживання?

Так      Ні

##### 3.4. Дотримувалися нейтральності?

Так      Ні

#### 4. Чи задоволені Ви тим, як проходило коло?

Так      Ні

#### 5. Чи змінили Ви своє ставлення до людей з якими Ви брали участь у колі?

Так, на краще      Ні, не змінив /-ла/      Так, на гірше

#### 6. Чи хотіли б Ви в майбутньому стати медіатором?

Так      Ні

#### 7. Ваші коментарі, враження, побажання?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Бланк попередньої зустрічі медіації (процедури примирення)<sup>1</sup>

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

Дата події: \_\_\_\_\_

Стислий опис ситуації, предмет спору \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прийняті можливі рішення: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Підписи сторони \_\_\_\_\_

Підписи медіатора \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Бланк заповнюється у разі, коли конфлікт вирішується під час попередніх зустрічей. Медіатор на свій погляд може доопрацювати форму бланку та внести зміни.