



БЛАГОДІЙНА
ОРГАНІЗАЦІЯ
«БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД
«ДОБРОБУТ УКРАЇНИ»



**УПРАВЛІННЯ ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПИТАНЬ
ДЕПАРТАМЕНТУ ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ
ХАРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

**БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ
«БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «ДОБРОБУТ УКРАЇНИ»**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ «СПРИЯННЯ ПРИМИРЕННЮ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ ТА СИТУАЦІЯХ НАСИЛЬСТВА»

**Проекту «Інститут громадських посередників: сприяння
примиренню в кризових ситуаціях та ситуаціях
насильства»,**

що реалізується в рамках Соціального проекту
«Єдина соціальна мережа»

Авторка **Преображенська Вікторія Миколаївна**, голова БО «БФ «Добробут України»

Відповідальний за випуск **Бреус Володимир Федорович**, керівник проекту «Інститут громадських посередників: сприяння примиренню в кризових ситуаціях та ситуаціях насильства»

Методичні рекомендації «Сприяння примиренню в кризових ситуаціях та ситуаціях насильства»: проекту «Інститут громадських посередників: сприяння примиренню в кризових ситуаціях та ситуаціях насильства», що реалізується в рамках соціального проекту «Єдина соціальна мережа» / ав. В.М. Преображенська ; ред. В.Ф. Бреус. – Х.: ФОП Беседін О.С., 2018. – 30 с.

Дані методичні рекомендації стали результатом діяльності громадських посередників та акумулюють техніки та методики, які використовуються громадськими посередниками задля побудови суспільства вільного від всіх форм насильства, в тому числі домашнього насильства, булінгу, від всіх форм дискримінації, порушення прав та свобод людини.

Місією БО «БФ «Добробут України» є розбудова миру та налагодження взаєморозуміння між людьми. Основними видами діяльності організації є впровадження медіації для вирішення конфліктів в громаді та навчальних закладах, налагодження діалогу між групами людей, проведення заходів щодо протидії торгівлі людьми, проведення форум-театрів з гендерної рівності та інших тем. Головною цінністю для нас є людина! Ми приділяємо багато уваги захисту прав людини, попередженню негативних явищ, пропаганді здорового способу життя, підтримці незахищених верств населення, подоланню конфліктів, **МИРОБУДУВАННЮ!**

Проект «Інститут громадських посередників: сприяння примиренню в кризових ситуаціях та ситуаціях насильства» реалізується Благодійною організацією «Благодійний фонд «Добробут України» при фінансовій підтримці Харківської міської ради в рамках соціального проекту «Єдина соціальна мережа». Цей проект став логічним продовженням проекту «Подолання насильства через примирення», але має на меті більш системний підхід з залученням до діяльності більш широкого кола фахівців, формуванню нульової толерантності до насильства та впровадження ненасильницьких моделей поведінки, формування культури рівності та поваги.

Сприяння примирення не передбачає безвідповідального ставлення до поведінки осіб, що вчинили насильство або інші протиправні дії, але спрямовано на відновлення комунікації з метою задоволення потреб всіх зацікавлених сторін. Слід зазначити, що під термінами кризові ситуації та ситуації насильства маються на увазі ситуації, де є непорозуміння, відсутність ефективної комунікації, напружені стосунки, що призводять до агресивного емоційного реагування та насильства, яке не є проявами жорстокості та не підпадає під дію кримінального права.

У випадках вчинення злочинів за які передбачене покарання взаємодія з сторонами може здійснюватися в рамках відновного правосуддя з метою відновлення справедливості, яка буде задовольняти обидві сторони та сприятиме зміни поведінки сторони, яка вдалася до протиправних дій задля задоволення власних потреб. Однією з завдань сприяння примиренню є робота з «образом ворога», з незадоволеними потребами сторін та допомога в формуванні таких стратегій задоволення власних потреб, які б були екологічні та не порушували б прав інших осіб.

ІДЕНТИФІКАЦІЯ КРИЗОВОЇ СИТУАЦІЇ/ СИТУАЦІЇ НАСИЛЬСТВА

Під кризовою ситуацією ми розуміємо ситуацію в якій людина має розірваний зв'язок з партнером по роботі (навчанні) чи в сім'ї, має місце **напруга, непорозуміння, дискомфорт,** хвилювання, роздратування. Насильство також вказує на існування кризи, так само, як запеклі суперечки, коли люди використовують образи, втрачають контроль над емоціями. Під час кризи звичайні норми поведінки втрачають силу. Людина стає здатною на крайності – у своїй уяві, а іноді навіть і на справді.

Стан напруги впливає на уявлення іншої людини та його дій. Взаємодії забарвлені тягарем негативних налаштувань та упереджених думок. Почуття по відношенню до опонента значно змінюються на гірше, відносини стають джерелом безперервного занепокоєння, ситуація знаходиться в стані можливого вибуху у будь який момент.

Непорозуміння в більшості випадків відбуваються через те, що люди роблять хибні висновки через брак інформації, або недостатньо чіткого висловлення думок. Також можуть бути викликані тим, що ситуація пов'язана з емоційним напруженням одного з її учасників та інтуїтивним відчуттям того, що щось не так, хоча цей стан дискомфорту складно виразити словами.

Кризові ситуації та ситуації насильства зазвичай є результатом невирішеного конфлікту, який має в своїй основі різні погляди на ситуацію, різні інтереси та позиції, а на більш глибокому рівні різні потреби.

Тому для ідентифікації кризової ситуації необхідно провести аналіз конфлікту та встановити:

- Хто є сторонами конфлікту?
- Які відносини між сторонами?
- Що сталося?
- Які емоції відчувають сторони у зв'язку з ситуацією, що склалася?
- Чи загрожує небезпека комусь з учасників конфлікту?
- На якій стадії є конфлікт?
- Чи можливе примирення (медіабельність справи)?
- Які позиції мають сторони?
- Які є потреби у сторін?

Встановлення сторін конфлікту є однією з важливіших моментів для ідентифікації кризової ситуації. За визначенням конфлікту в ньому можуть бути задіяні 2 та більше сторони. Для того, щоб конфлікт був визнаний конфліктом достатньо визнання хоча б однією стороною наявності конфлікту.

Для визначення сторін конфлікту доцільно використовувати різні методи та джерела інформації: спостереження, інтерв'ю, статистичні дані (у випадках коли це доречно), аналіз інформації з засобів масової інформації, аналіз минулого. Часом «корні» конфлікту можуть сягати в давнину та охоплювати кілька поколінь. Важливо аналізувати та фіксувати всі можливі сторони конфлікту, їх позиції, відносини один між іншим.

Для цього доцільно використовувати картографування конфлікту. Яка може виглядати у вигляді схеми на якій будуть зображені всі залучені сторони конфлікту та стосунки між ними, доцільно також мати на увазі, які позиції мають сторони. Розглянемо на прикладі, що зображено на рисунку 1.

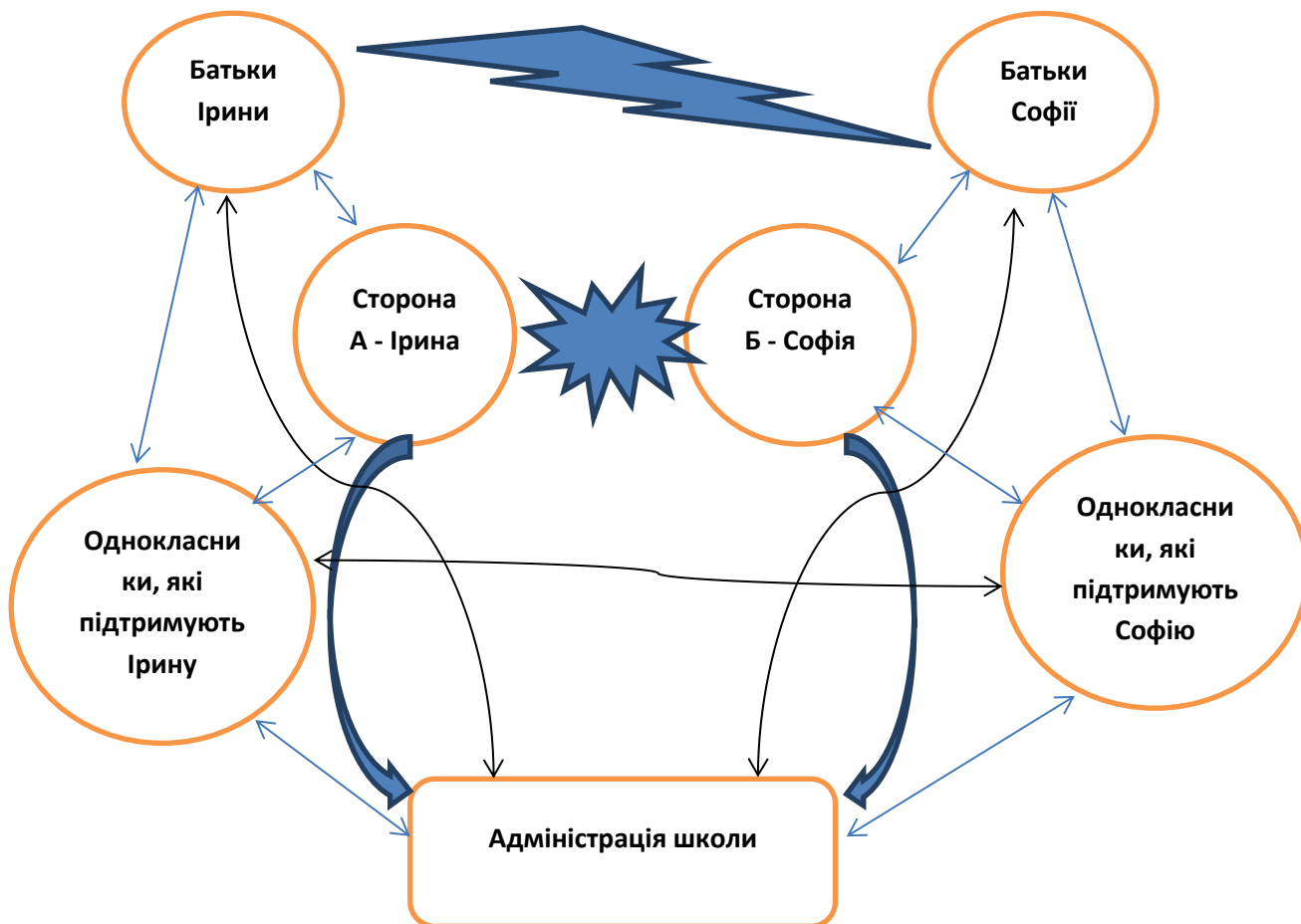


Рис.1 Картографія конфлікту на прикладі конфлікту в школі.

Приклад: між ученицями 8го класу Іриною та Софією виник конфлікт через зовнішність. В класі існує чат в соціальній мережі для обговорення домашнього завдання та інших тем. В цьому чаті дівчата починають висловлювати свої думки стосовно зовнішності одна одної. До обговоренні підключаються інші однокласники та однокласниці, конфлікт набирає обертів та виходить за межі чату. Дівчата почуваються недобре, звертаються за допомогою батьків, батьки використовуючи погрози та образи висловлюють думки стосовно ситуації, що склалася. Батьки відвідують школу з вирішення конфлікту за допомогою залучення

класного керівника, соціального педагога школи та директора.

Таким чином ми отримуємо повну картину ситуації і це допомагає здійснити роботу зі всіма сторонами конфлікту.

За класифікацією конфліктів конфлікти можуть бути різні, але особливу увагу слід звертати на внутрішньо особистісний конфлікт, який може мати прояви на зовні і бути причиною формування складних відносин особи з оточуючим. В таких випадках немає сенсу вивчати всі сторони конфлікту, а треба зосередитися на роботі з особою.

На етапі з'ясування інформації стосовно того, що сталося необхідно встановити **факти** стосовно ситуації, яка сталася, **емоції** з якими розповідає людина або які людина відчувала тоді та зазначає під час опису ситуації та **мету** з якою ця інформація надається.

Збір інформації має відбуватися з різних джерел, від сторін конфлікту, спостерігачів. Дуже важливо прояснювати чи правильно було зрозуміло інформацію для цього можна ставити питання.

Наприклад: Чи правильно я Вас зрозумів/ла....?

Те що я чую від Вас....., чи це так? Або

Виглядає так, що....., виправте мене якщо це не так...

Під **фактами** слід розуміти інформацію, яка має підтвердження з достовірних джерел або з якою погоджуються обидві сторони. Важливо звертати увагу на факти, які можуть бути чітко встановлені в абсолютних величинах, матимуть вимірювані значення або дату чи час. Необхідно з'ясувати всю інформацію, яка має характер оцінки з боку сторони конфлікту або свідків. Для з'ясування інформації

доречно використовувати такі питання, які допоможуть особі знайти зв'язок з фактами. *Наприклад:* Що Вам допомогло зрозуміти, що він поведився *погано*? Або

Як саме він поведився в той момент? Або

Чи могли б Ви більше розказати про те, що саме він робив?

Таке прояснення інформації може допомогти встановити реальну картину, зрозуміти позиції сторін та одночасно надасть можливість особі краще зрозуміти поведінку іншої особи.

Емоції з якими людина розповідає про ситуацію, яка склалася сигналізують про рівень напруги, який викликає ситуація, стадію конфлікту, незадоволені потреби та стратегії, які обирає особа для задоволення потреб. Також, розповідаючи історію того, що сталося людина може зазначати ті емоції, які він чи вона відчували в той час. Вони також є важливими індикаторами рівню важливості того, що сталося, рівню незадоволення потреб, можливих травмуючих подій. Часом, люди не свідомі тих емоційних станів, які вони відчували або відчують. Виявлення та підкреслення їх допоможе зрозуміти їм, що сталося через ідентифікацію свого стану та того, що пов'язано з ним. Це можна робити за допомогою питань, що сприяють проясненню ситуації та більш глибокому розумінню особою своїх почуттів та потреб.

Наприклад: Що саме Ви відчували коли Ви не побачили його в тому місці і в той час в який ви домовлялися? Або

Коли Ви кажете, що Вам була *неприємна* його поведінка Ви відчували *роздратування*? Або

Ви відчували *роздратування* через те, що він прийшов на 2 години пізніше ніж ви домовлялись?

Не завжди легко встановити емоційний стан людини, часом можна помилитися і не зрозуміти ту емоцію, яку відчуває людина. Тому наміром з яким ставляться питання є встановлення контакту з людиною та його/її емоціями, припущення того що вона відчуває, а не декларативне зазначення та оцінка. Треба пам'ятати, що таке прояснення не завжди може бути з задоволенням сприйняте особою. Тому варто бути обережним та слідкувати за реакціями людини.

Встановити **мету** або намір з яким сторона надає інформацію дуже важливо. Сторона свідомо або підсвідомо може викривляти інформацію в залежності від своєї мети. В конфліктних ситуаціях важливо встановити інтереси сторін. І розуміння мети з якою і яким чином розповідається позиція однією стороною також може відображати інтереси сторони. Для прояснення мети з якою надається інформація важливо ставити питання, які сприяють встановлення цього.

Наприклад: З якою *метою* Ви розповіли мені про ті випадки, які не стосувалися безпосередньо Вас?

Коли Ви мені розповідаєте ті ситуації, які не були пов'язані з Вами, Ви б *хотіли*, щоб я краще зрозуміла звички Вашого чоловіка?

Для Вас *важливо* щоб я зрозумів/ла, що Ваш чоловік вчиняє таким чином не вперше?

У випадках коли особи будуть використовувати маніпуляції з метою перетягування на свій бік чи з будь-якою іншою метою подібні питання допоможуть їм зупинитися або бути відвертими. Якщо людина не має намір маніпулювати, а просто їй важливо проговорити, що викликає в ній емоційні реакції, варто

повертатися до прояснення емоцій і причин їх виникнення.

Важливим питанням є чи загрожує комусь небезпека, тому що примирення не можливе коли людина знаходиться у стані небезпеки. Головне завдання забезпечити безпеку всіма можливими засобами. Мова йде про фізичну і емоційну безпеку. У стані небезпеки головний мозок людини працює таким чином, що він здатний лише на три емоційні реакції: завмирання, рух або агресія (бій), побудова логічних зв'язків, аналіз ситуації, уявлення наслідків неможлива. Лише після створення умов безпеки можливі подальші кроки прояснення ситуації, пошуку шляхів вирішення або завершення стосунків. Створення умов можуть відбуватися за допомогою фізичного втручання: переміщення особи, залучення правоохоронних органів, також і за допомогою створення умов для комфортної взаємодії: конфіденційність, створення атмосфери довіри, відсутність тиску, погроз та звинувачень з іншої сторони, повага та відсутність оціночних суджень.

Наступним кроком є встановлення на якому етапі є конфлікт та чи можливе його вирішення шляхом трансформації та примирення.

Стадії конфлікту: Серед європейських учених досить популярною є модель ескалації конфлікту, що складається з дев'яти стадій, які описав Фрідріх Глазл:

Перший щабель. Затвердіння позицій. Точки зору учасників ніби тверднуть, дубіють, стереотипізуються. Початково виявлені розбіжності в поглядах не вдалося самотійно подолати, що викликало роздратування сторін. Оскільки зусилля порозумітися виявилися безплідними, сторони починають сумніватися в тому, що інша сторона прагне примирення. Виникає підозра про приховані мотиви.

Перехід до другої стадії починається тоді, коли одна чи обидві сторони втрачають віру в можливість вирішити проблему шляхом прямих і чесних переговорів.

Другий щабель. Поляризація. Сторони помічають лише ті факти, що підтверджують їхні власні вимоги. Посилюється несумісність позицій, питання ставиться "або-або". Вишукуються помилки та похибки іншої сторони для використання у контргрі. Зростання недовіри створює відчуття небезпеки і втрати контролю над ситуацією. Коли одна з груп відчуває, що подальші дискусії не мають сенсу, і починає діяти без узгодження з іншою стороною, конфлікт переходить на наступний щабель.

Третій щабель. Відгороджування. Сторони доходять висновку, що рішучі дії, а не аргументи мають переконати іншу сторону у власній правоті. Спільні інтереси втрачають пріоритетність, сторони починають розглядати одна одну як суперників. Зростає потреба в дотриманні єдиної точки зору та узгодженої інтерпретації подій у межах кожної групи. У ситуації, що склалася, групи вбачають вплив зовнішніх обставин, які їм непідвладні. Це дає підставу зняти з себе відповідальність за перебіг подій. Більшість вчинків групи розглядається як необхідна реакція на поведінку іншої сторони.

Четвертий щабель. Хибні образи. Уявлення одне про одного у супротивників еволюціонували до примітивних стереотипів, і кожна сторона чекає підтвердження найгірших підозр. Робляться зусилля до якнайбільшого поширення негативного іміджу супротивника, водночас критика ведеться у формах, що не порушують норм етикету. Якщо стороною конфлікту є група, в ній виділяються лідери. Тих членів групи, котрі прагнуть зайняти більш зважену позицію,

група розглядає як ненадійних, їх можуть виштовхувати з групи.

П'ятий щабель. Втрата обличчя. "Зберігати обличчя" означає уникати таких відкритих дій, які можуть поставити під сумнів статус людини як порядного громадянина суспільства. Втрата обличчя означає, що сторони конфлікту відчують, як вони раптом зазирнули за маску іншої сторони й відкрили її аморальну, ненормальну і злочинну сутність.. Кожен вважає себе борцем за правду, постійно вдаючись до морального обґрунтування своїх дій. Характерною ознакою цієї стадії є відчуття нудоти від самої вже присутності іншої сторони. Коли сторони починають висувати ультиматуми і серйозно загрозувати одна одній, конфлікт переходить на наступний щабель.

Шостий щабель. Погрози. Супротивники готові використати всю владу, яку вони мають, щоб примусити протилежну сторону підкоритися. Якщо на попередніх стадіях тиск на іншу сторону зумовлювався внутрішнім невдоволенням, то тепер погрози використовують для того, щоб примусити противника піти на певні поступки. Стратегія погроз діє доти, доки сторони вважають, що погрози виконують функцію стримування супротивника. Коли ж сторони починають шукати засобів, щоб реалізувати погрози, застосувати санкції до іншої сторони, конфлікт переходить на наступний щабель.

Сьомий щабель. Обмежене руйнування і насильство. Оскільки на попередньому щаблі було поставлено під сумнів безпеку сторін і тепер вони очікують від супротивника серйозних деструктивних дій, істотного значення набуває гарантування власної безпеки. Супротивник постає як перешкода, яку слід ліквідувати атакою, спрямованою на позбавлення його

можливостей шкодити. Він стає винятково ворогом, позбавленим людських рис. Щодо нього можуть вживатися слова "ліквідувати", "знищити". Розум сторін паралізований. Діями керує прагнення завдати втрат супротивникові. Атаки однієї сторони породжують ще більш руйнівну відплату.

Восьмий щабель. Руйнування центру координації дій. Руйнівні дії посилюються і спрямовуються на виведення з ладу центру стратегічної важливості (системи управління чи прийняття рішень). Представники та лідери супротивника стають головною мішенню атак, що мають на меті підірвати єдність групи, розвалити, розчленувати єдиного опонента на дрібні угруповання. Метою атак тепер є руйнація основ існування супротивника. Єдиним стримувальним чинником залишається турбота про власне виживання. Коли ж відкидається і прагнення до самозбереження, конфлікт переходить на наступний щабель.

Дев'ятий щабель. Тотальна руйнація. Усі наявні засоби використовуються без усякого сорому для тотальної руйнації. Руйнування, банкрутство, ув'язнення, фізичний біль уже нічого не важать. Жоден крок назад неможливий, усі мости спалено, навіть загроза самознищення не є перешкодою, якщо таким чином можна завдати поразки ворогові. Єдиний клопіт на шляху до прірви - переконатися, що й ворог туди впаде.

Слід зазначити, що примирення не можливе на останніх двох стадіях та часом на сьомій, коли насильство носить такий характер, який загрожує життю людини.

Зверніть увагу! Медіація не проводиться:

у випадках правопорушень, пов'язаних з крайніми проявами жорстокості; між кривдником/кривдницею та жертвою гендерно зумовленого насильства.

Встановлення позицій є важливим кроком для побудови конструктивного діалогу. Позиції проявляють у вигляді вимог, в тому як варто вирішувати проблему, часто не поєднані одна з одною, тому узгоджене рішення проблеми видається неможливим. Позиції є стратегіями для задоволення інтересів, потреб та цінностей.

Інтереси, які стоять за позиціями лежать в основі конфлікту (а, зрештою, важливі саме вони), можна задовольнити різним чином. Якщо інтереси відкриваються, часто стає можливим знайти рішення, яке становить загальний інтерес. За допомогою встановлення до задоволення якої потреби приводить така позиція дозволяю «зануритися» в конфлікт і зрозуміти його причину. Це можна зробити за допомогою такого аналізу.

Сторони	Позиції	Інтереси/потреби
Сторона А		
Сторона Б		

Рис.2 –Аналіз позицій сторін

Згідно з теорією Ненасильницького спілкування (ННС) в основі будь-якої поведінки людини лежить прагнення задовольнити свої потреби. Потреби є у кожної людини

і вони є універсальними тобто однаковими для всіх незалежно від соціального статусу, місця проживання, віросповідання, освіти і так далі.

Різними є стратегії задоволення потреб. Стратегії – це той шлях, який людина свідомо або несвідомо обирає задля задоволення своїх потреб, в конфлікті це є позиція.

Наприклад: конфлікт між батьками та дитиною, яка обирає місце навчання самостійно і яке не співпадає з баченням батьків. В даному випадку будуть позиція батьків: дитина має поважати думку батьків, батьки знають краще бо в них більше життєвого досвіду, дитина має навчатися так де вирішили батьки. Позиція дитини: це моє життя і я буду обирати самостійно свій шлях, мені цікаво та важливо навчатися в цьому навчальному закладі. На перший погляд ситуація безнадійна, сторони мають діаметрально протилежні погляди на майбутнє і будуть щоб не сталося стояти на своїх позиціях. Які саме потреби задовольняють сторони обираючи такі стратегії? Скоріше за все батьки мають потребу в повазі, впливі, турботі за майбутнє дитини. Дитина має потребу так само в повазі, в тому, щоб самостійно обирати власні цілі, самореалізуватися.

Коли ми переходимо на рівень потреб ситуація вже не виглядає так безнадійно і можливий пошук вирішення її, трансформація конфлікту.

ТРАНСФОРМАЦІЯ КОНФЛІКТУ

Говорючі про сприяння примиренню ми маємо на увазі трансформацію конфлікту, такі зміни, які б допомогли сторонам побачити потреби одна іншої, побачити за поведінкою людину та її красу.

За теорією Галтунга конфлікт умовно можна зобразити у вигляді трикутника: ставлення + поведінка + суперечка.

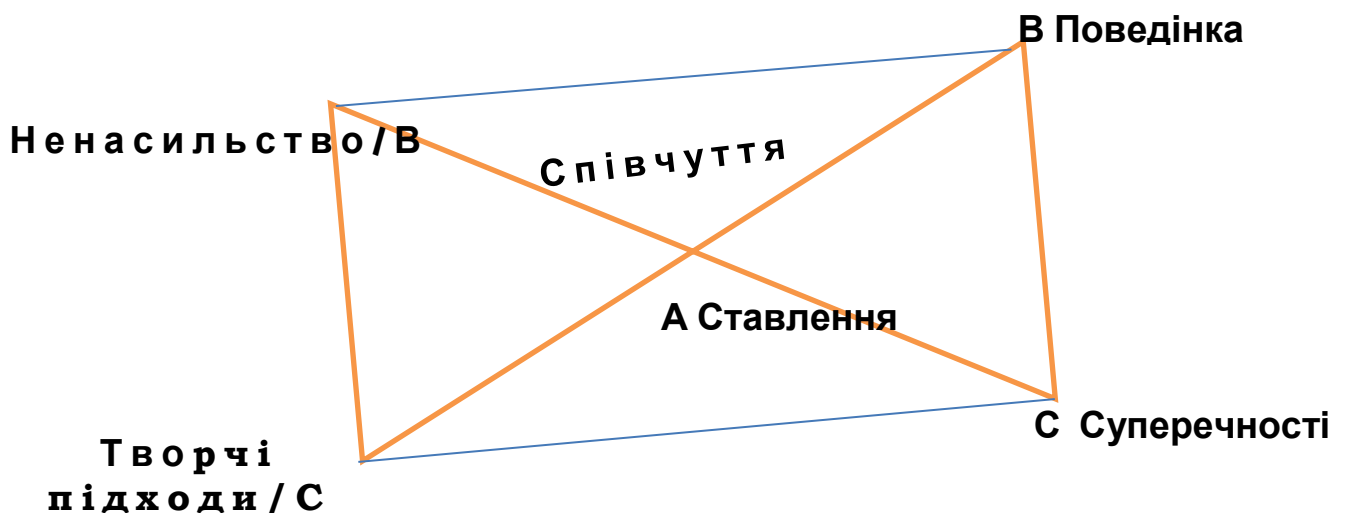


Рис 3. Трикутник конфлікту та його трансформації

Ставлення сторін в конфлікті має негативне забарвлення, сторони не бажають бачити потреб одна одної, не враховують людські якості людини і відчують співчуття до того, що в даний час живе в людині.

Поведінка в більшості випадків є насильницькою. Це може проявлятися в домінуванні, зневажливому відношенні, образах або фізичному насильстві. Така поведінка, як правило, має дуже високий градус емоційного реагування на ситуацію, це говорить про ті незадоволені потреби, що стоять за такою поведінкою.

Суперечності – це саме предмет, проблема через яку є конфлікт або та стратегія, якою особа задовольняє свої потреби.

Трансформація конфлікту має вестися з усіх трьох точок. Повинна прийти зміна на трикутник Конфлікт = Співчуття і зміна ставлення + Ненасильство і зміна поведінки + Творчі підходи і подолання суперечностей (Рис. 3).

Зміна ставлення можлива лише після того, як людина, яка знаходиться у конфлікті є почутою, встановлено її почуття та потреби, прийнятий той досвід вирішення конфлікту, який вона має. Емпатичне слухання людини може зайняти значний проміжок часу. Це залежить від того на скільки людина є збленою, наскільки застарілим є конфлікт.

Для зміни ставлення людини від ворожого до співчуття до іншої важливо спробувати разом з цією людиною «приміряти взуття» іншої сторони, а саме спробувати припустити, а що саме відчуває інша сторона, які потреби в неї незадоволені.

Це може відбуватися, як наодинці так і в присутності сторін. Коли обидві сторони є присутніми необхідно дати можливість висловитися обом сторонам, допомогти їм почути один одного. Для цього доцільно використовувати ехотехніку або техніку повернення змістів. Це може робити людина не залучена у конфлікт за допомогою питань:

Наприклад: Чи правильно я Вас зрозуміла в той момент коли це сталося Ви почувалися засмученою тому що Вам хотілося б поважливого ставлення, пунктуальності та порядку. Чи це так?

Особа, яка не залучена у конфлікт також може допомагати сторонам встановити або відновити зв'язок

пропонуючи сторонам повторити те, що він/вона почула від іншої сторони. Це робиться для того щоб з'ясувати чи однаково сприймають інформацію та сторона, яка її передає і та що отримує. А також, медіатор/громадський посередник ставить питання, які сприяють тому щоб інша сторона зрозуміла, які інтереси та потреби стоять за позицією людини.

Наприклад: Коли ви кажете що хотіли б пунктуальності то Ви турбуєтесь про свій час та час Вашого колеги? Вам би хотілося, щоб Ви обидва мали можливість планувати та ефективно витратити час?

Медіатор/громадський посередник є уважним слухачем, він/вона намагається встановити контакт та зрозуміти сторони. Але, часом для цього він/вона може ставити питання лише припускаючи, не маючи впевненості. Зазвичай, сторони залюбки виправляють медіатора/посередника, зауважуючи саме на тому, що є важливим на даний час для них.

Щирий намір медіатора зрозуміти сторони, допомогти їм почути один одного, побудувати місточок між ними, відновити зв'язок є важливим елементом зміни ставлення та енергії, яка панує в конфлікті. Тоді вже не має потреби захищатися, доводити свою правоту, відповідати на звинувачення та образи.

Переводити звинувачення та образи з мови насильства та ненависті на «мову жирафа» - мову ненасильницького спілкування є однією з найважливіших завдань медіатора. Бо саме за звинуваченнями та образами ховаються незадоволені потреби, задоволення який робиться у той шлях, який призводить до складної та напруженої ситуації.

Зміна ставлення до конфлікту може привести до його деескалації, зміни моделі вирішення конфлікту та подальшої трансформації.

Поведінка в конфлікті має неконструктивних характер, характер руйнування, домінування та насильства. Це пов'язано з тим, що людина знаходиться у стані небезпеки, спрацьовують механізми захисту, працює лише одна частина мозку - міндалина, логіка та раціональне мислення відключено, виділяється багато адреналіну, який дає енергію на агресивну поведінку. Сприятли тому, щоб людина змінила свою поведінку з насильства до ненасильства - це надати їй відчуття того, що їй не загрожує небезпека, допомогти запуснути роботу кортексу та неокортексу (відділів головного мозку, які відповідають за логіку та уяву). Це можна зробити проговорюючи емоційний стан людини, її відчуття в тілі, її страхи та занепокоєння. Також цьому сприяє стан особи, яка створює умови для зміни поведінки. Її внутрішній стан: спокій, впевненість, рівне дихання, тембр голосу, гучність. Це допомагає особі або сторонам заспокоїтися та почати конструктивну розмову. Часом медіатор/посередник не може вплинути на енергію, яка панує. В цьому випадку бажано спілкуватися з особою не в присутності іншої сторони чи зацікавлених осіб, вислуховуючи та допомагаючи особі встановити зв'язок з самою собою, кращі зрозуміти що живе в ній.

Пошук вирішення ситуації з урахуванням потреб обох сторін на засадах партнерства та з дотриманням правил «win-win» тобто вииграш-вииграш одна з найскладніших завдань. Зміна суперечності на творчі підходи відбувається лише у тому випадку коли є зміна ставлення та поведінки. Пошук консенсусу, а не компромісу вимагає відходи від знайомих та звичайних

шляхів вирішення ситуації, що склалася. Для цього доцільно використовувати методику мозкового штурму, можливе залучення осіб, які мають нові погляди на ситуацію, але головне бажання та готовність сторін шукати альтернативні шляхи вирішення. Безвихідних ситуацій не буває – буває мало креативності.

Іншим шляхом вирішення може бути пригадування попереднього досвіду, як це робили в минулому і що спрацювало, або залучати досвід інших людей.

На етапі пошуку рішення з використанням творчих підходів важливо не давати порад і не пропонувати рішень. Медіатор/посередник заохочує сторони самостійно пропонувати рішення, перевіряє наскільки запропоноване рішення задовольняє потреби обох сторін.

Для трансформації конфлікту дуже важливо знаходити потреби, інтереси або цінності, які є спільними для сторін таким чином мотивувати до пошуку стратегій, які б вели до побудови цього спільного. Часом в роботі громадських посередників виникають випадки де примирення у вигляді продовження спільного проживання або відновлення стосунків неможливе, але важливим є формування таких відносин, які б не руйнували людей з середини. Для цього в якості того спільного, що їх може об'єднувати це закінчення стосунків, спокій, автономність і т.д. Тоді питання, яке ставить посередник може виглядати так: *Як Ви бачите Ваші взаємини в майбутньому? Що б допомогло Вам відчувати спокій та автономність? Що має статися щоб ця ситуація залишилася позаду?*

В ситуаціях коли були вчинені протиправні або насильницькі дії важливою частиною примирення/відновлення стосунків є визнання

вчинення насильницьких дій та розуміння, які саме потреби особа намагалася захистити в цей спосіб.

Процес відновлення стосунків потребує багато енергії від сторін, але він має зцілюючий ефект. Посередник/медіатор має бути свідомий чи готовий він/вона працювати з відновленням.

ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Діяльність громадських посередників/медіаторів та осіб, які сприяють примиренню та працюють з особами, що мають непорозуміння та конфлікти вимагає дбайливого ставлення до власного емоційного та фізичного стану, а також безпеки. Під безпекою мається на увазі фізична та емоційна безпека.

Найкращим методом профілактики емоційного вигорання є постійний контакт з собою та самоемпатія. Так само, як в процесі емпатичного слухання ми намагаємося встановити почуття та потреби особи та сформулювати запит до нього/неї. Так само з особливою увагою та турботою варто звертати увагу на будь-які емоційні сигнали в собі. Такий аналіз вимагає свідомості та емоційного інтелекту. Але, саме, це сприяє цілісності особи та ефективній роботі з сторонами.

Самоемпатія є гарним засобом профілактики, але, нажаль, не завжди посереднику/медіатору вдається власноруч справитися з емоціями та встановити потреби і зробити запит, який допоможе зняти напругу та подбати про власні ресурси. Тоді на допомогу приходять колеги, які знають методіку ННС та практикують її, вони надають емпатію, ставлять коучингові запитання, що сприяють проясненню ситуації та допомагають особі відновити спокій та рівновагу.

Іншим гарний засобом є інтервізійні групи на яких збираються однодумці, особи, які мають подібний фах та досвід, на цих зустрічах є можливість проговорити складні ситуації, які виникають або виникали, ситуації, які потребують більше уваги, сил та ресурсу. На таких зустрічах відбувається групова емпатія та підтримка.

Важливим елементом профілактики емоційного вигорання є рефлексія після проведення зустрічей або медіації. Рефлексія відбувається шляхом проговорювання подій, які сталися, емоційних станів, отримання зворотного зв'язку від колег (якщо вони були присутні на зустрічі). Практика рефлексії допомагає не лише зберігати емоційний комфорт та баланс, але і проаналізувати перебіг процесу трансформації конфлікту, реакцій сторін, необхідних подальших дій.

Особливою формою підтримки осіб, що працюють особами, що пережили травмуючу ситуацію, є супервізія, коли підтримка та допомога надається фахівцем-психотерапевтом.

Відвідування психотерапевта стає все більш та більш поширеною практикою, фахівцям, які працюють з емоціями інших осіб, кризовими ситуаціями та ситуаціями конфлікту, особливо тим, хто працює з дітьми рекомендовано профілактичне відвідування психотерапевта.

ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ З СИТУАЦІЯМИ БУЛІНГУ У ШКОЛАХ

Нажаль, однією з найпоширеніших форм насильства є булінг в дитячому та шкільному середовищі.

Науковці виділяють декілька підстав, які спричиняють булінг: це може бути неприйняття в дитячій колектив дитина, яка має певні відмінності від більшості, копіювання моделі агресивної поведінки, яка транслюється батьками, природній процес виживання, який залишився у підсвідомості та актуалізується у дітей у вигляді проявлення агресії. Насправді, складно встановити всі можливі причини, взаємозв'язок між ними та поведінкою дітей. Виходячи з теорії ННС можна лише безперечно встановити, що дитина, яка проявляє агресію має якісь незадоволені потреби і намагається задовольнити їх у такий спосіб.

Так як булінг (мобінг) є конфліктом в якому однією стороною є певна група дітей іншої, зазвичай, одна дитина то встановлення потреб кожної дитини, яка цькує іншу дитини ускладнено. В цих ситуаціях рекомендовано використовувати групову роботу. Метою, якою буде «олюднення» особи, яка підвергається цькуванню. «Олюднення» відбувається через розуміння іншими почуттів, емоцій цієї дитини, розвиток емпатії до цієї дитини, пошук спільних цінностей та інтересів. У випадках булінгу (як і у інших конфліктах) сторони намагаються не бачити в особі людину, наділяють її прізвиськами, не сприймають її як таку саму як вона.

З метою розвитку емпатії в шкільних колективах доцільно використовувати методику Форум-театру, яка допомагає перевтіленню, отриманню досвіду пережиття емоційних станів пригнічення та домінування. Цей досвід допомагає краще зрозуміти ті

емоції, які відчуває дитина, яка стала постраждалою від булінгу.

Проведення групових зустрічей у формі відновного кола є найбільш ефективною для того, щоб у всіх була можливість висловитися, бути почутими та прийнятими. Як і вище описаному медіатор/посередник виконує роль «перекладача» з мов звинувачення та образи, є відповідальним за формування простору довіри та безпеки, сприяє пошуку спільного та побудові відносин базуючись на спільних потребах та цінностях.

Відновні кола також є колами емпатії, коли кожний учасник/ця отримує емпатичну підтримку групи.

Такий досвід співчуття та розуміння допомагає в подальшому розвитку навичок ефективної комунікації та чутливості. Діти з більшою ймовірністю у вирішені конфліктів будуть використовувати стратегії побудови конструктивного діалогу, відновляться від насильства в школі та дома.

ГЛОСАРІЙ:

Булінг (англ. bully – залякувати, цькувати, задирати) – прояв агресії з подальшим залякуванням особистості й формуванням можливості її повного підпорядкування собі та своїм інтересам.

Відновне правосуддя – новий погляд на відновлення справедливості у кримінальних ситуаціях шляхом усунення завданої шкоди та відновлення порушених стосунків, а не через покарання правопорушника (хоча це і не відкидається зовсім, як одна з форм реагування на злочин).

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

практики залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на умовах поваги, розуміння, турботи й відповідальності.

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

Відновне коло – відновна практика, що сприяє залученню до вирішення проблеми всіх зацікавлених осіб і забезпечує їхню активну участь в обговоренні ситуації та прийнятті рішень. Головною особливістю Кола є те, що кожен з учасників має можливість висловити власний погляд та бути почутим іншими членами Кола завдяки процедурі, яка забезпечує рівність усіх учасників.

Громадський посередник – це особа з активною життєвою позицією, яка має авторитет в певному середовищі, має гарні комунікативні та соціальні навички та небайдужа до теми насильства. Функції громадського посередника – надавати інформаційну, роз'яснювальну допомогу особам, що є постраждалими від різних видів насильства, перенаправляти до профільних організацій, сприяти тому, щоб особи зверталися за допомогою до медіаторів, надавати психологічну підтримку.

Діалог (за визначенням підрозділу соціальної політики та розвитку ООН) – намір шукати взаєморозуміння і взаємних компромісів щодо конкретної проблеми або ситуації шляхом запиту та навчання провідників, які можуть привести до консенсусу в процесі прийняття рішень».

Емпатія – це усвідомлення того, що я повністю присутній з собою та іншою людиною. Самоемпатія є основою прояву емпатії до інших. Емпатія не означає схвалення дії. Емпатія – це подарунок, тому що ми повністю присутні з тією людиною, якій емпатуємо. Ми можемо дарувати емпатію собі самим або іншим.

Емпатичне слухання = бути почутим. Одна особа говорить про своє і розповідає, те, що спадає на думку і чим хоче поділитися. Інша слухає впродовж 5 хв. Потім описує те, що почула, і висловлює припущення щодо почуттів і потреб особи, що говорила (формулює у формі запитання “Чи це так?”). Особа, що висловлювалася дякує за зворотній зв'язок, а саме: каже, чи хотів би він, щоб його по - іншому вислухали.

Ехотехніка – одна з технік активного слухання, яка полягає у повторенні окремих слів чи словосполучень, що має на меті спонукати людину продовжувати розповідь.

Конфлікт (лат. conflictus – зіткнення, сутичка) – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби тощо.

Насильство – будь-які умисні дії фізичного, сексуального, психологічного чи економічного спрямування однієї людини по відношенню до іншої, якщо ці дії порушують конституційні права і свободи особи як людини та громадянина і наносять йому моральну шкоду, шкоду його фізичному чи психічному здоров'ю.

Медіація – це добровільний і конфіденційний процес, в якому нейтральна сторона (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення проблемної ситуації. Особливою рисою медіації є те, що

сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Ненасильницьке спілкування (ННС) – метод побудови стосунків між людьми, заснованих на чесності, емпатії, доброзичливості, відкритості, шанобливості, що задовольняє потреби усіх. В основі методу лежить клієнт-центрована психотерапія та гуманістична психологія Карла Роджерса, доповнена концепцією універсальних потреб, які є рушійною силою людських дій. Метод заснований у 60-х роках американським психологом д-ром Маршалом Б. Розенбергом.

Образ ворога – формування такого ставлення до людини, коли за власними емоціями особа не помічає в іншій особі її емоцій та потреб, людяності.

Примирення – процес вичерпання конфлікту, бажання сторін досягти миру; включає психологічне за змістом і юридично оформлене завершення конфлікту між сторонами шляхом компенсацій заподіяної шкоди, відновлення в людських правах.

Трансформація конфлікту – перенесення його в нову реальність; трансформувати конфлікт – це трансцендувати цілі учасників і учасниць конфлікту, визначивши для них інші цілі.

Тригер (від англ. trigger) — подія, що викликає у людини, хворої на ПТСР, раптове репереживання психологічної травми, сама по собі не є страшною або травматичною. Хворі посттравматичним стресовим розладом зазвичай всіма силами уникають зустрічей з тригером, прагнучи уникнути нового нападу. Найчастіше тригер є частиною травмуючого переживання — плач дитини, шум машини, перебування на висоті, зображення, текст, телепередача тощо.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
«СПРИЯННЯ ПРИМИРЕННЮ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ ТА СИТУАЦІЯХ НАСИЛЬСТВА»

Проекту «Інститут громадських посередників: сприяння примиренню в кризових ситуаціях та ситуаціях насильства»,

що реалізується в рамках Соціального проекту

«Єдина соціальна мережа»

Авторка

Преображенська Вікторія Миколаївна

Відповідальний за випуск

В.Ф. Бреус

Комп'ютерний набір

В.М. Преображенська

Підписано до друку 16.05.2018. Формат 60x84/16

Ум.друк. арк. 5,81

Тираж 200 прим.

ФОП Беседін О.С.