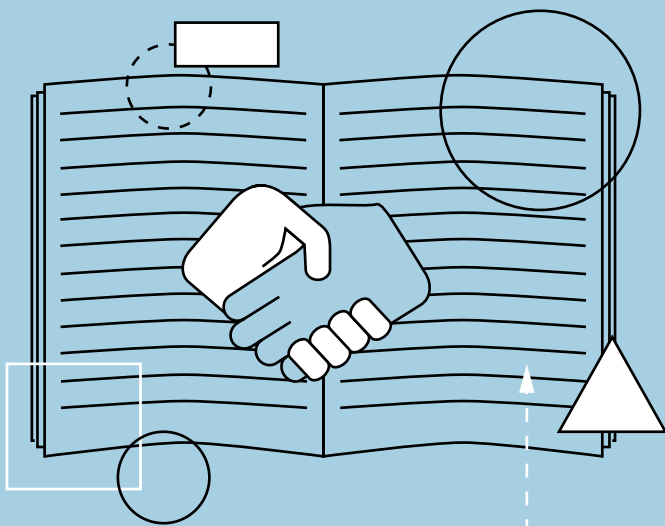


ПОСІБНИК

Як керувати конфліктами,
щоб вони не переросли в насильство



ПОСІБНИК

Як керувати конфліктами,
щоб вони не переросли в насильство

Вроцлав, 2026



Дослідження підготували:

Редагування та концепція: Йоанна Вайда, Дорота Віттен, Майя Забокжицка
Проект і верстка: Сільвія Словік

Фундація Дім Миру

50-243 Вроцлав вул. Вл.

Локєтка 5/1

+48 883 047 310

dompokoju@dompokoju.org

www.dompokoju.org

Брошура була створена на замовлення Вроцлавського центру соціального розвитку та профінансована з бюджету гміни Вроцлав.



wrocławskie
centrum rozwoju
społecznego

Wrocław miasto spotkań



Fundusze
Europejskie
Program Regionalny



Rzeczpospolita
Polska



DOLNY
ŚLĄSK

Unia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne



Проект «Від адаптації до інтеграції – підтримка громадян третіх країн у процесі міжкультурної інтеграції у Вроцлаві» співфінансується за рахунок коштів Європейського Союзу, Європейського соціального фонду «Плюс» у рамках Програми «Європейські фонди для Нижньої Сілезії 2021–2027» та за рахунок коштів державного бюджету на підставі угоди про співфінансування № FEDS.07.06-IP.02-0050/24-00 від 14.02.2025.

ЗМІСТ

1.	Що означає діагностика існуючої СИТУАЦІЇ і чому це варто робити?	8
1.1	Роль батьків та опікунів у виявленні конфліктної ситуації	
2.	2.ДІАГНОСТИЧНІ інструменти	10
2.1	Дерево конфлікту	
2.2	Карта конфлікту	
2.2.1	Розділ для батьків/опікунів	
2.3	Цибуля	
2.3.1	Розділ для батьків/опікунів	
3.	Як відрізнити конфлікт від насильства (булінгу)?	23
4.	Що після діагностики?	30

Вступ

Конфлікт є невід'ємною частиною соціальних відносин, у тому числі в шкільному середовищі. Він може виконувати розвивальну функцію, виявляти потреби, розбіжності в поглядах та напруження, які — за умови правильного розпізнання та належного підходу — стають можливістю для зміцнення комунікації та взаємин. Однак не кожна складна ситуація вимагає однакової реакції. Різним чином слід діяти у випадку конфлікту, у випадку агресивної поведінки та у випадку насильства.

Дана публікація підготовлена для дорослих, які супроводжують дітей та підлітків у шкільному та позашкільному середовищі, — вчителів, вихователів, педагогів, психологів, керівників навчальних закладів, а також батьків та опікунів. Ми адресуємо її всім, хто хоче краще розуміти складні ситуації, що виникають у групі однолітків, точніше розпізнавати їхній характер та адекватніше реагувати.

Особливе місце в цьому колі займають батьки та опікуни. Саме вони дуже часто першими помічають зміни у поведінці дитини — її замкнутість, напруженість, небажання ходити до школи, погіршення настрою або труднощі у стосунках з однолітками. Водночас не завжди легко оцінити, чи є спостережувані труднощі проявом конфлікту, кризової ситуації чи насильства. Правильне розпізнання проблеми має тут ключове значення, оскільки від нього залежить вибір подальших дій — від розмови та підтримки до рішучого втручання.

Ця публікація створена на основі досвіду Фонду у роботі з конфліктами, насильством серед однолітків та шкільним середовищем. Її метою є надання підтримки дорослим у діагностиці існуючої ситуації, тобто в уважному спостереженні за тим, що відбувається у взаємовідносинах, які особи залучені до даної ситуації, які її причини, наслідки та контекст. Запропоновані інструменти мають допомогти не тільки краще зрозуміти проблему, але й підібрати заходи, що відповідають її характеру.

Сподіваємося, що дана публікація стане корисною для всіх дорослих, які дбають про благополуччя, безпеку та взаємини дітей та молоді. Ми віримо, що вона може стати підмогою як для працівників шкіл, так і для батьків та опікунів, які прагнуть уважніше супроводжувати дітей у складних ситуаціях та ефективніше співпрацювати заради їхнього блага.

1. Що означає діагностика існуючої ситуації і чому це варто робити?

Як було згадано у вступі, конфлікт – це складна ситуація. Найчастіше він не виникає «тут і зараз», а є результатом співвідношення трьох факторів:

- незадоволених потреб
- неефективного спілкування
- емоцій

Мотрон Дойч, американський соціальний психолог і дослідник, який шукав ефективні форми вирішення конфліктів, вважав, що для виникнення конфлікту необхідні чотири умови:

- дві або більше сторін (особи та/ або групи)
- які одночасно
- відчують потреби (зазвичай суперечливі)
- і вживають заходів для їх задоволення.

Наприклад - якщо ми уявимо, що клас і вчитель/ка є сторонами (група і особа), які водночас (під час уроку) відчують суперечливі потреби (клас хотів би виконувати приємні завдання в групах, учитель/ка пропонує короткий тест) - то, якщо не виникне четвертий чинник, все ще не можемо говорити про конфлікт. Якщо, навпаки, учні не захочуть писати тест, а вчитель/ка змушуватиме його писати та використовуватиме інструменти тиску (оцінки за поведінку, розмова з батьками тощо), то це буде конфліктна ситуація.

Однак, уявімо собі, що вчитель/ка змушуватиме його писати, а учні надалі дотримуватимуться своєї позиції. У відповідь учитель/ка використає інструменти тиску (оцінки за поведінку, зауваження в щоденнику), а учні у формі протесту збунтуються, це вже буде конфліктна ситуація.

Діагностика конфлікту дозволить визначити **скільки сторін** насправді беруть участь у конфлікті. Вона покаже нам **фактори, що впливають** прямо та опосередковано на розвиток конфлікту, дозволить чітко побачити та проаналізувати, що насправді сталося (**факти**), який є **фон** даної ситуації, **генезис** - першопричини конфлікту та те, як протікають **відносини** між сторонами, які беруть участь. Аналіз також дозволить нам визначити, на які особи та групи впливає ескалація конфлікту, навіть якщо вони не беруть безпосередньої участі. Це також дозволить нам зрозуміти перспективи сторін, що є учасниками, та їхню поведінку чи вжиті дії.

Засоби для аналізу конфлікту, які ми покажемо, дозволять всебічно змалювати існуючу ситуацію. Найкраще використовувати їх у групі, щоб діагностика містила якомога більше «вхідної» інформації. Загалом, після застосування всіх трьох засобів отримана інформація відноситиметься до:

- причини конфлікту
- наслідків неконтрольованого конфлікту
- визначення учасників конфлікту (сторін і груп, які беруть участь, або осіб, які постраждали від наслідків конфлікту) і відносин між ними
- визначення того, що є важливим для сторін, якими є їхні потреби та чи збігається це з повідомленнями, які вони формують.

Діагностика конфлікту також дозволить перевірити, на які з факторів, що породжують конфлікт, сторони можуть реально впливати і про них говорити, а які є зовнішніми та об'єктивними, без можливості змін. У другому випадку розмова буде стосуватися того, як вирішити ситуацію, прийнявши те, на що ми не маємо впливу. Ситуація, в якій ми потенційно вдаряємось об стіну безпорадності, сильно підриває наше почуття агентивності, тому варто відокремити те, що ми можемо змінити, від того, на що ми не можемо вплинути.

Буває, що конфлікт заморожується, тому що сторони з різних причин не хочуть брати участь у роботі над ним, тому роблять вигляд, що ситуація здається не конфліктна. Тут, безумовно, допоможе аналіз наслідків (короткотривалих і довготривалих) залишення конфлікту в такому стані.

1.1 Роль батьків та опікунів у виявленні конфліктної ситуації

При аналізі ситуації варто також врахувати точку зору батьків та опікунів. Хоча найчастіше вони не є безпосередніми учасниками шкільних подій, вони становлять важливу частину середовища, в якому живе дитина. Саме вони часто першими помічають зміни в її повсякденній поведінці: небажання ходити до школи, замкнутість, дратівливість, погіршення настрою, проблеми зі сном, зниження мотивації або сильне напруження, пов'язане з класом, конкретною особою чи шкільною ситуацією.

Розмова з батьками/опікунами може надати важливу інформацію про те, як дитина переживає дану ситуацію, як вона про неї розповідає, чого боїться та якої підтримки потребує. Така перспектива не замінює діагностику, що проводиться в школі, а доповнює її. Вона дозволяє ширше поглянути на ситуацію та помітити ті

аспекти, які не завжди помітні в класі, під час уроку або в безпосередньому контакті з групою.

Залучення батьків/опікунів до процесу діагностики є особливо важливим тоді, коли труднощі починають впливати на благополуччя дитини, її соціальні стосунки або почуття безпеки. У таких ситуаціях батьки не повинні бути лише отримувачами інформації, що надається постфактум, а мають виступати партнерами у розумінні проблеми та пошуку відповідних заходів. Ефективна співпраця допомагає відокремлювати факти від інтерпретацій, упорядковувати емоції та забезпечувати узгодженість дій дорослих.

При цьому варто бути обережним, щоби спілкування з батьками/опікунами не мало оцінювального характеру та не призводило до перекидання відповідальності. Сім'я є одним із факторів, що формують контекст функціонування дитини, але її не слід автоматично розглядати як джерело труднощів. Метою діагностики є якомога повніше виявлення ситуації, розуміння її динаміки та планування подальших кроків, які сприятимуть безпеці, взаєминам та благополуччю дитини.

2. Діагностичні інструменти

Представляємо три інструменти - заохочуємо ознайомитися з ними всіма, тому що разом вони дозволяють глибоко проаналізувати конфлікт, зрозуміти його походження та розробити метод поведінки з ним. Завдяки їм ми можемо уважно дивитися на те, що відбувається, і напрацювати можливі рішення. Використовуючи всі три методи, ми можемо побачити широкий контекст, причини та динаміку ситуації та зв'язки між сторонами конфлікту.

2.1 Дерево конфлікту

Дуже корисним інструментом у діагностиці буде дерево конфлікту, яке дозволить поглянути на певну проблему з точки зору причини та наслідку. Це інструмент для індивідуальної чи групової роботи. Можна працювати методом викиду ідей, одночасно шукаючи причини проблеми та виписуючи ефекти (наслідки) бездіяльності.

Важливо зазначити, що конфлікти мають багатовимірний характер і немає єдиної причини – іноді вони є результатом минулого або заплутаних відносин.

На першому кроці потрібно правильно діагностувати проблему і вірно її сформулювати. У наведеному нижче прикладі це буде «Елітаризм у середній школі № ...», але його також можна сформулювати стосовно якоїсь іншої проблеми, яку ви бачите у своїй школі (наприклад, погані стосунки між іншомовними дітьми та класом). Потім шукаємо причини і розписуємо їх, як коріння дерева. Пам'ятаймо, що вони можуть виникати одні з одних, розгалужуватися і сягати глибоко, так само як коріння. Тож варто докласти зусиль, щоб справді «докопатися» до першопричини, з якої виникають наступні. На наступному етапі, щоб вказати повне значення конфлікту, потрібно також поглянути на його наслідки – результат випущення з уваги ситуації – тобто гілки дерева. Знання причин конфлікту дозволяє визначити, що робити, щоб рухатися в сторону вирішення проблеми. У свою чергу, знання наслідків дозволяє усвідомити індивідуальну, соціальну та економічну вартість існуючої ситуації.

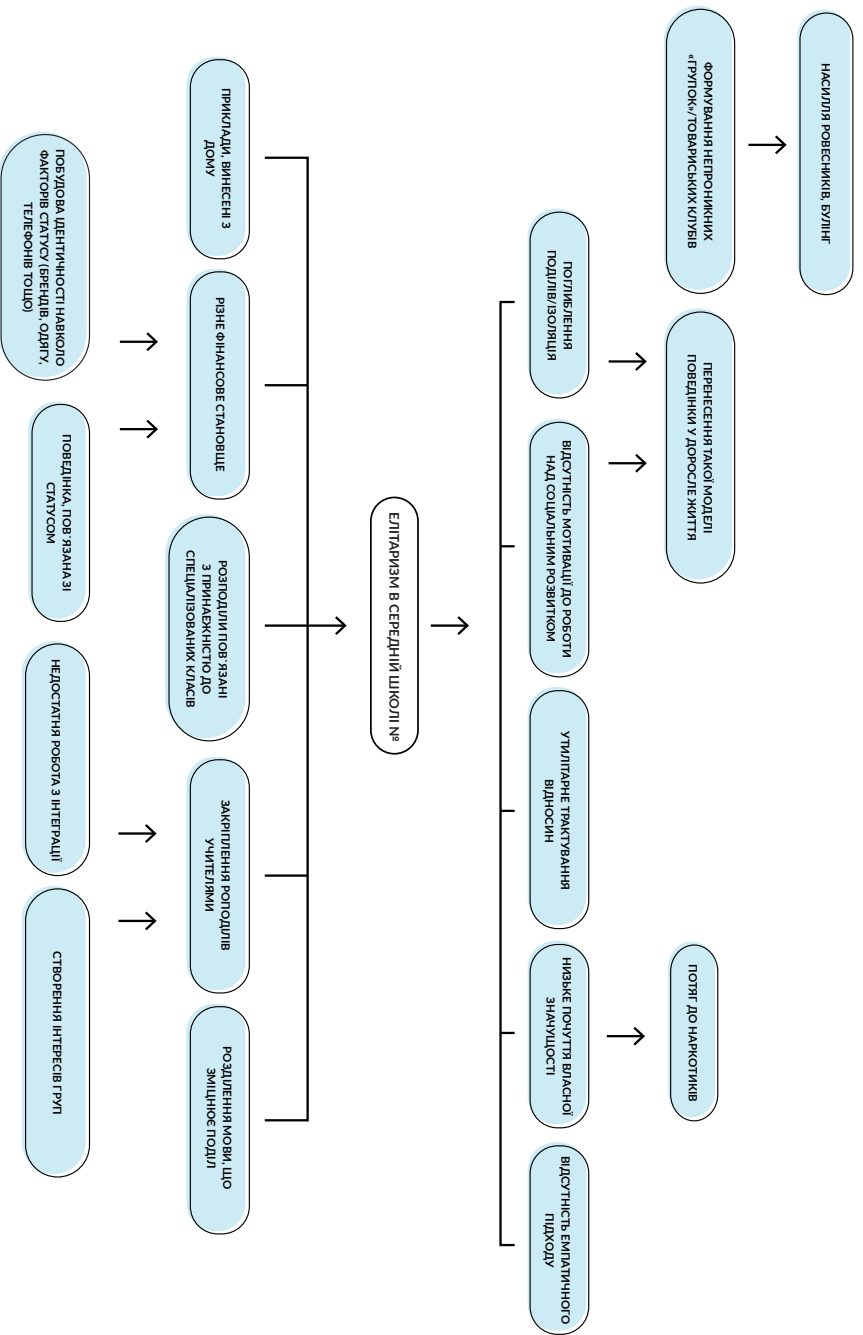
На другому кроці проаналізуйте, на які з причин конфлікту ви можете впливати та попрацювати з ними. Чи маєте вплив на різне фінансове становище студентів та студенток? Або шаблони, отримані вдома чи розподіл, пов'язаний із спеціальностями? Відповідь звучить ні. З діагностованих причин можете попрацювати над глибшою

інтеграцією учнів, а також над мовою спілкування в школі – проводячи виховні години на цю тему.

2.2 Карта конфлікту

Наступний інструмент дозволяє розглянути всіх людей – сторін конфлікту, а також стосунки між ними та тому, який є розподіл сил між окремими учасниками. Опрацювання карти також дозволяє побачити та вказати, хто в конфлікті прагне порозуміння і шукає конструктивних рішень, а хто сприяє його розгорянню. Завдяки цій роботі ми можемо поглянути на точки зору окремих сторін, а також вказати, між якими конкретно людьми існує справжній конфлікт – часто він відрізняється від інтуїтивного оцінювання ситуації.

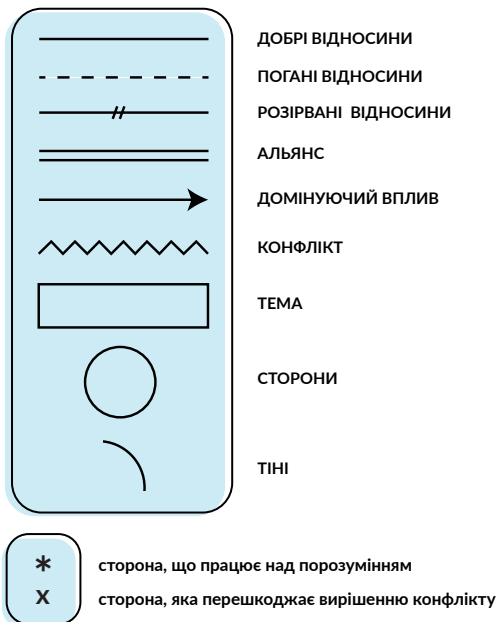
Учасниками конфлікту можуть бути як окремі особи, так і установи, а також ті люди чи середовища, які відчувають на собі наслідки конфлікту. Завдяки карті ми також можемо зорієнтуватися, як розвиваються альянси, а отже, з ким першочергово варто поговорити, щоб протистояти конфлікту.



Крок за кроком:

1. випишіть в кружечках всі сторони конфлікту
2. дослідіть відносини між сторонами та звітуалізуйте їх графічно
3. вкажіть, хто працює над встановленням миру, а хто хоче перешкодити вирішенню конфлікту – позначте графічно на карті

Легенда карти



Зразкова карта конфлікту

В школі помітними є розподіли та напруга, викликана ними. Клуб олімпійців об'єднує найталановитішу молодь, яка бере участь у міжшкільних конкурсах знань і часто в них перемагає. Їхнім керівником є вчитель історії, який однозначно прихильно ставиться до цієї групи та підкреслює її унікальність. Також інші вчителі часто приділяють багато уваги особам з клубу, ніж випускному класу, який складатиме іспит через 3 місяці. Свій клас дуже намагається підтримати їхній класний керівник (вчителька біології), яка також звертається за допомогою до вчительки (з якою вона товаришує).

У класного керівника погані стосунки з вчителем історії, тому що вона часто

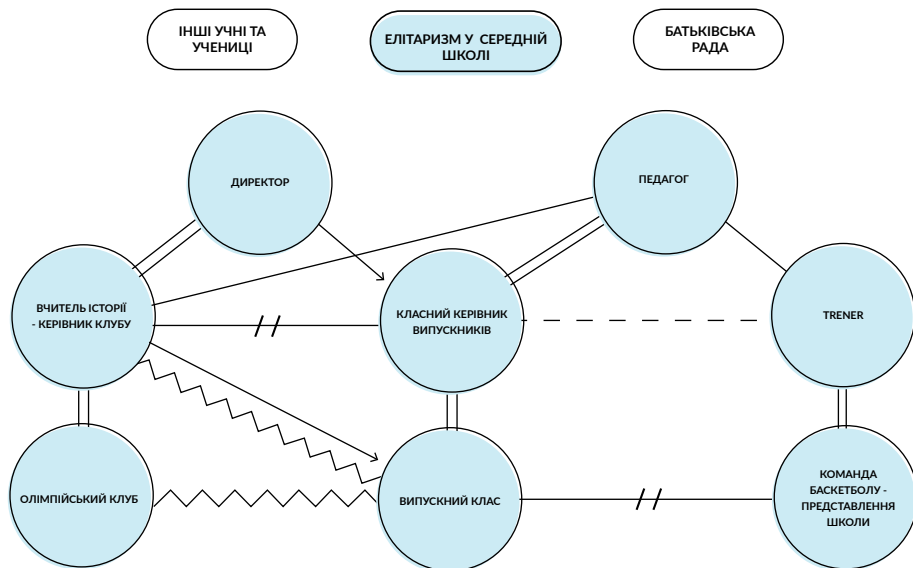
сперечається з ним на педагогічній раді і нарікає на його поведінку. Тим часом конфлікт між олімпійським

гуртком та випускним класом загострюється. Керівник гуртка намагається довести випускникам, що вони не підготовлені до іспиту з історії, постійно порівнюючи їх із двома учнями, які перемагають в олімпіаді з історії. Робить їм тести без попередження і задає читати дуже велику кількість матеріалу. У керівника гуртка дуже хороші стосунки з директором – досягнення гуртка для неї є предметом гордості.

Група, яка також користується особливим ставленням у школі, це баскетбольна команда, яка представляє середню школу. Більшість учителів дозволяють їм якимось «прослизнути» і ставлять вищі оцінки, навіть якщо вони дуже погано складають контрольні. Група олімпійців заздрить їхнім привілеям – вони вважають, що своє вони заслужили важкою працею, а баскетболісти отримують своє «за дарма».

Особа, яка все робить заради порозуміння, є педагогом, котрий має великий вплив на директора, і часто звертає її увагу на порушення. Вона також піклується про те, щоб бути в добрих стосунках з усіма членами колективу.

Весь конфлікт також відбивається на інших учнях та ученицях. Справою починає також цікавитися і батьківська рада – частина якої має своїх дітей у випускному класі.



Як можете бачити на карті вище, можна чітко простежити осі конфлікту (див. легенду), а також союзи між сторонами. Завдяки цьому легко спланувати наступні кроки щодо добрих відносин зі всім персоналом.

2.2.1 Розділ для батьків/опікунів

Залежно від ситуації важливими учасниками конфлікту можуть бути також батьки/опікуни або батьківська рада, особливо коли наслідки конфлікту починають виходити за межі класу та впливати на ширше шкільне співтовариство.

Союз дорослих

Варто нагадати, що шкільне середовище складається з трьох груп, дві з яких — це дорослі: члени педагогічного колективу та батьки, а третя — діти та підлітки. Карта конфлікту не лише ілюструє кількість залучених сторін та лінії конфлікту, а й слугує для візуалізації союзів. Батьки та педагогічний колектив — це дорослі, які мають спільну мету — добро дитини / дітей, що перебувають під їхньою опікою. Варто вибудовувати такий союз, основою якого є ефективна комунікація.

Ефективна комунікація ґрунтується на мові потреб та доброї волі у пошуку спільних рішень. Якщо головною спільною потребою є врегулювання конфлікту між однолітками, щоб він не загострювався і не переростав у насильство, варто спробувати налагодити стосунки, спрямовані на сприяння вирішенню складної ситуації.

Ефективна комунікація

Часто натхненна підходом «Угода без насильства», розробленим М. Розенбергом. Вона ґрунтується на мові потреб і спрямована на спільний пошук рішень, а також базується на кількох ключових принципах:

1.

Відокремлення фактів від оцінок

Говорить про те, що конкретно сталося, без інтерпретацій та оцінок.

Наприклад, замість: «Ти безвідповідальний», скажіть: «Ти не прийшов на домовлену зустріч о 10:00».

2. Вираження почуттів / емоцій

Висловлюйте свої емоції, замість того щоб приховувати їх за звинуваченнями. Наприклад: «Я відчуваю розчарування / гнів / занепокоєння» Це сприяє автентичності та зменшує напругу.

3. Говоріть про свої потреби

За емоціями стоять потреби – важливо усвідомлювати їх та повідомляти про них. Наприклад: «Мені потрібна більша передбачуваність / підтримка / співпраця»

4. Формулювання конкретних прохань (замість вимог)

Прохання повинні бути: чіткими, виконуваними, конкретними
Наприклад: «Чи можеш ти наступного разу попередити мене заздалегідь, якщо запізнишся?»

5. Активне слухання

Зосередьтеся на розумінні співрозмовника, а не лише на відповіді:

- перефразуйте («Чи правильно я розумію, що...?»)
- задавайте питання
- не перебивайте, якщо висловлювання затягується - записуйте свої думки та питання, щоб не загубити їх
- домовтеся про максимальний час висловлювання, щоб одна сторона не домінувала в розмові

6. Пошук спільних рішень

Замість «хто правий», зосередьтеся на: «Що ми можемо зробити, що було б добре для сторін, залучених у конфлікт?» Це зосереджує розмову на співпраці та спільній меті.

7. Відповідальність за власне спілкування

Говоріть від першої особи («я») замість того, щоб звинувачувати («ти завжди...»). - «Я відчуваю...», «Я потребую...»

8. Відкритість і гнучкість

Будьте готові:

- змінити думку
- прийняти точку зору іншої сторони, або принаймні розглянути її, не відкидаючи відразу лише тому, що у вас інша думка чи план
- якщо ви не можете дійти згоди - шукати третє рішення або підтримку

9. Уникнення узагальнень та крайнощів

Слова на кшталт «завжди», «ніколи» часто загострюють конфлікт, краще говорити про конкретні ситуації.

10. Турбота про взаємини, а не лише про результат

Метою є не «перемога», а збереження добрих взаємин та пошук рішення.

2.3 Цибуля

Ця схема припускає, що поведінка та позиція окремих осіб чи груп нагадує структуру цибулі: має багато аспектів, але лише ті, що на поверхні є видимими для нас. Лише тоді, коли ми почнемо «оббирати» наступні шари, досягнемо того, що приховано під заявленою позицією, щоб пізнати інтерес і справжню потребу. У багатьох ситуаціях ми не усвідомлюємо своїх потреб - вступ в конфлікт, а відтак відстоювати своє право - свою позицію і бажання виграти суперечку - це частина людської природи. Позиція та інтерес зовсім не є рівнозначні потребам.

Допоміжні запитання, які полегшують аналіз, це: Що потрібно сторонам конфлікту в даній ситуації?

Чи це для них важливо?

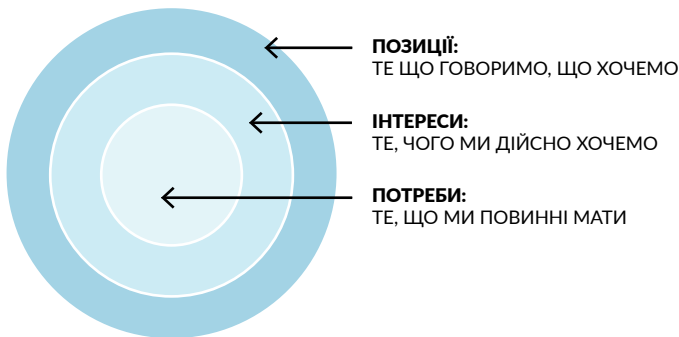
Чи необхідно задовольняти ці потреби? Чому? Що станеться, якщо ці потреби не будуть задоволені?

Як вплине задоволення цих потреб на позиції та поведінку конфліктуючих сторін?

Давайте розглянемо відмінності між різними шарами цибулі:

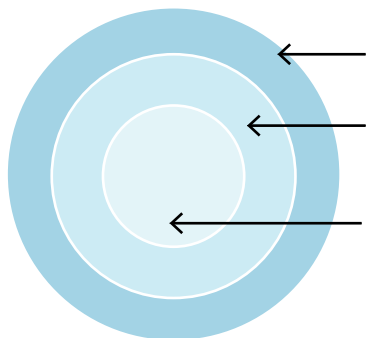
- **позиція** - це заяви, повідомлення даної особи відносно того, що (нібито) очікує в конфліктній ситуації,
- **інтереси** відносяться до того, чого люди насправді хочуть і що їх мотивує.
- **потреби** - (те, що ми повинні мати), що має бути задоволено, якщо вирішення суперечки задовольняє всі сторони.

Інтереси бувають узгодженими - на відміну від потреб. У розв'язанні конфлікту ключовим для сторін є розуміння власних базових потреб і потреб осіб, з якими вони перебувають у суперечці, і розмірковування, в який спосіб (і чи взагалі) їх можна задовольнити, а тоді досягти конструктивного результату. Важливо усвідомлювати, що завжди існує більше ніж одне прийнятне вирішення проблеми.



Нижче наводимо два зразки цибулі, розроблені для того самого конфлікту, який відбувається навколо елітаризму в середній школі.

ВИПУСКНИКИ

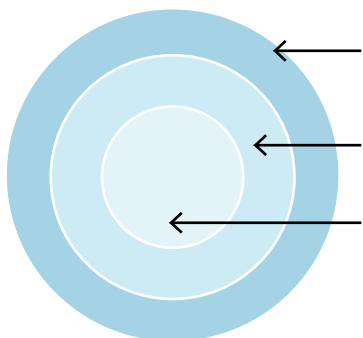


ПОЗИЦІЯ:
ВЧИТЕЛЬ ІСТОРІЇ НАС МУЧИТЬ

ІНТЕРЕС:
ХОЧЕМО ПІДТРИМКИ ТА ДОБРОЇ
ПІДГОТОВКИ ДО ЕКЗАМЕНУ

ПОТРЕБА:
СПРАВЕДЛИВІСТЬ, ПОЧУТТЯ
БЕЗПЕКИ

КЕРІВНИК КЛУБУ / ІСТОРИК



ПОЗИЦІЯ:
НЕ СТАРАЄТЕСЬ В НАВЧАННІ, ТАК ЯК МОЇ
ПІДОПІЧНІ

ІНТЕРЕС:
ПОБУДОВА СВОГО АВТОРИТЕТУ

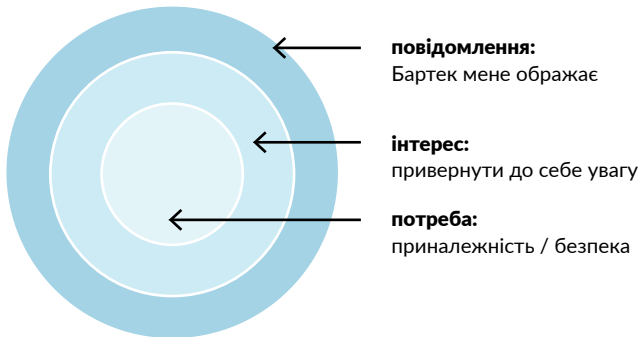
ПОТРЕБА:
ВИЗНАННЯ

2.3.1 Розділ для батьків/опікунів

Як виявити інтереси та потреби дитини під час розмови з нею?

Уявімо, що дитина повертається зі школи і каже: «Бартек мене ображає». Закономірною реакцією батьків може бути бажання негайно вжити заходів: оцінити ситуацію, дати пораду, зв'язатися зі школою або захистити дитину. Однак перш ніж переходити до рішень, варто зупинитися на тому, що дитина насправді пережила, тобто що вона намагається нам сказати і що їй зараз потрібно. Слово «ображає» може означати дуже різні ситуації: разове прикре враження, постійні насмішки, виключення з групи, коментарі в інтернеті, погрози або конфлікт, в якому беруть участь обидві сторони. Тут допоможе метод «цибулі», який дозволяє нам спробувати зрозуміти справжнє повідомлення нашої дитини.

Інструмент: ЦИБУЛЯ



За словами «Бартек мене ображає» можуть ховатися дуже різні ситуації – від короткочасної прикраси до реального насильства з боку однокласників. Тому під час розмови варто розпитати про конкретні вчинки, їхню частоту, обставини та вплив на дитину.

не хотів грати або не дозволив сісти поруч із ним.

закотив очі, пирхнув або відреагував зневажливо.

критикував ідею під час гри або роботи в групі.

надсилав неприємні повідомлення, коментарі або меми про дитину.

один раз сказав щось неприємне, наприклад: «Я тебе не люблю».

закликав інших ізолювати, висміювати або виключати дитину.

неодноразово дразнив, чіплявся або провокував.

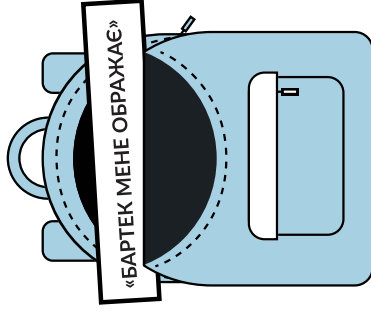
заликував, погрожував або шантажував.

висміяв зовнішність, одяг, зачіску або манеру говорити.

назвав прізвиськом, яке не сподобалося адресату.

пожартував так, що дитина сприйняла це як образ.

сказав іншим, щоб вони не гралися з дитиною.



забирав, ховав або псував речі дитини.

систематично знущався

порушував фізичні кордони дитини: штовхав, штурхав, бив.

прокоментував помилку дитини при інших, наприклад під час уроку.

розпускав плітки або передавав іншим неправдиву інформацію.

Як діяти в такій ситуації?

Корисно розпочати розмову зі спокійного, відкритого запитання: **«Що саме сталося?»**. Це запитання дає дитині змогу розповісти про ситуацію своїми словами, без тиску та без підказки щодо відповіді. Його можна розвинути: «Коли це сталося?», «Де ви були?», «Хто ще був поруч?», «Це сталося вперше чи траплялося раніше?». Такі запитання допомагають відокремити факти від інтерпретації. Дитина може сказати: «Він мене ненавидить», а батьки делікатно допомагають уточнити: «Я розумію, що ти так це сприйняв. А що конкретно він сказав або зробив?». Завдяки цьому дитина вчиться описувати ситуації точніше, а дорослий отримує повнішу картину того, що відбувається.

Наступним кроком є запитання: **«Що зробив Бартек або як він поведився?»**. Варто заохотити дитину описати конкретні вчинки, слова, жести чи повідомлення, замість того, щоб зупинитися виключно на ярлику «ображає». Можна запитати: «Які слова він ужив?», «Чи сказав він це при інших?», «Чи хтось відреагував?», «Чи це було на перерві, у класі чи в інтернеті?». Йдеться не про допит дитини, а про спокійне збирання інформації. Тон батька чи матері має величезне значення: дитина повинна відчувати, що дорослий на її боці, але водночас допомагає їй зрозуміти ситуацію, а не підігріває страх чи гнів.

Також дуже важливо зосередитися на переживаннях дитини: **«Як ти почувався/почувалася в цій ситуації?»**. Це запитання показує, що емоції дитини є важливими і заслуговують на увагу. Можна розширити його: «Що було для тебе найважчим?», «Що ти відчував сильніше: гнів, смуток, сором, безпорадність, страх?», «Що ти тоді подумав про себе?», «Чого ти найбільше потребував у той момент?». Дитина, яка стикається з неприємною поведінкою з боку однолітка, часто не потребує відразу лекції про те, як слід захищатися. Спочатку йому потрібно відчути, що його досвід сприйняли серйозно: «Це, мабуть, було для тебе дуже неприємно», «Я розумію, що ти міг відчувати сором, коли інші це чули», «Добре, що ти мені про це розповів/розповіла».

Лише після з'ясування фактів та емоцій можна перейти до потреб та можливих рішень. Питання **«Які ти бачиш рішення?»** сприяє розвитку самостійності дитини. Замість того, щоб одразу давати готові вказівки, батьки запрошують дитину до спільного обмірковування: «Що могло б тобі допомогти, якби це повторилося?», «Чи є хтось у класі, поруч з ким ти почувавсяш безпечніше?», «Чи хотів би ти сам поговорити з Бартеком, чи хочеш, щоб при цьому був присутній дорослий?», «Яке рішення здається тобі можливим, а яке поки що занадто складним?». Такі запитання допомагають відрізнити потреби дитини від миттєвої реакції

поговорити з Бартеком, чи хочеш, щоб при цьому був присутній дорослий?», «Яке рішення здається тобі можливим, а яке поки що занадто складним?». Такі запитання допомагають відрізнити потреби дитини від миттєвої реакції дорослого. Іноді дитина потребує захисту та втручання, іноді – підтримки у розмові, іноді – відпрацювання відповіді, а іноді насамперед – того, щоб її вислухали та озвучили те, що сталося.

Наостанок варто прямо запитати: «У чому тобі потрібна моя допомога?». Це питання є особливо важливим, оскільки показує дитині, що батьки не беруть на себе повний контроль, але й не залишають її наодинці. Можна уточнити: «Ти хочеш, щоб я просто вислухав тебе?», «Чи допомогти тобі придумати, що сказати?», «Чи потрібно, щоб я поговорив з вихователем?», «Чи хочеш, щоб ми спочатку разом записали, що сталося?». Завдяки цьому дитина вчиться розпізнавати власні потреби: безпеки, поваги, приналежності, справедливості, сміливості, підтримки або спокою. Батьки ж можуть адекватніше реагувати – не надто сильно, не надто слабо, а відповідно до ситуації та готовності дитини.

Така розмова допомагає заглибитися далі, ніж просто твердження «Бартек мене ображає». Вона веде від загального гасла до конкретики, від емоційної реакції до розуміння, від безпорадності до можливих кроків. Найголовніше, щоб дитина відчула: «Я не сам/сама з цим. Дорослий мене чує, вірить мені, допомагає зрозуміти ситуацію і підтримує мене у пошуку рішення».

3. Як відрізнити конфлікт від насильства (булінгу)?

У розмовній мові нерідко використовуємо слова конфлікт, агресія, насильство, як синоніми. Однак, це відмінні явища, які вимагають різного реагування дорослих. Усвідомлення відмінностей тим важливіша, що дозволяє дорослому здійснювати вплив, який, з одного боку, не буде надмірним і перебільшеним (розглядаючи конфлікт, як насильство), а з іншого – дозволить уникнути недооцінки та применшення масштабу труднощів (трактування насильства в умовах конфлікту).

Отже, обговорюємо явища.

КОНФЛІКТ - ви вже знаєте про конфлікт дуже багато із попередніх частин опрацювання. В цьому місці варто підкреслити, що незадоволена потреба призведе до фрустрації. Фрустрація складається з цілого спектру різноманітних емоцій, які переживаються в ситуаціях, які нівелюють наші наміри, плани, не дозволяють досягти мети, задовольнити амбіції. За таких обставин ми можемо

відчувати як злість чи гнів, так і жаль, смуток, розчарування, а також сором чи безпорадність. І хоча фрустрація є фактором розвитку, її надлишок призведе до ізоляції, апатії, байдужості або, навпаки, до агресії (спрямованої назовні або на себе). З цієї останньою реакцією матимемо справу в ситуаціях, коли сила і шкала внутрішньої мотивації дитини перевищують її можливості впоратися з нею. Автоматичні реакції організму, продиктовані захистом благополуччя та бажанням відновити контроль, нерідко будуть сполучною ланкою та рушійною силою для дій/поведінки/ставлення, які матимуть свій відбиток у шкільному просторі.

Взято з життя:

Аня подружка з класу Олі. Кілька тижнів тому вона позичила їй свій компакт-диск. Компакт-диск є пам'яткою про важливу людину для Ані, і зараз дуже важкодоступний. Оля довго не повертає диск, а Аня дуже хотіла б його вже мати, послухати. Та більше того, вона пообіцяла позичити диск Касі. Кася веде радіопередачу і хотіла б грати пісні з цього диску. Дівчата мають вже призначену дату ефіру. Аню це дуже турбує, тому її хвилювання щоразу зростає. Коли вона запитує про повернення, Оля перебиває її і жартує, що вона «нетерпляча», що «цей диск вона не з'їсть». Кася також розпитує про цей диск - Аня не має сміливості розповісти їй про свої хвилювання. Навпаки, запевняє, що все буде добре.

У глибині душі вона зовсім в цьому не впевнена. Вона все більше злиться на Олю.

КОНФЛІКТ

АГРЕСІЯ - це опис поведінки, що веде до заподіяння комусь/чомусь кривди/шкоди, завдаючи болю. Що характерно – сили обох сторін рівні. Зазвичай це реакція на фрустрацію, яка є доступною для кожного з нас, дещо автоматичним способом вираження гніву, захисту своїх інтересів чи захисту своїх кордонів. Не кожна фрустрація призводить до агресії, але кореляція тих явищ є сильною.

Ймовірність виникнення агресії зростає, коли:

- фрустрація торкається людини несподівано (ми були впевнені в досягненні своєї мети), її причини для неї незрозумілі або коли вона стикається з нею несправедливо (суб'єктивне відчуття);
- людина має порушений образ власної особи та/або занижену самооцінку;
- припускаємо блокування або незадоволення таких потреб, як афіліція, прийняття, визнання, повага.

Важливо, що агресивна поведінка може бути спрямована проти іншої людини (не обов'язково, що вона є учасником конфлікту) або проти себе (автоагресія). Може мати вигляд:

- поведінки у фізичній сфері: штовхання, удари ногами, кулаками, щипання тощо. (проти людини), заховання рюкзака, знищення зошити (проти предмету)
- поведінка у вербальній сфері: крик, лайка, образи тощо.
- поведінка у сфері офлайн і онлайн
- поведінка у сфері відносин, спрямована на погіршення зв'язків між особою, що зазнає агресії та третіми особами, наприклад, поширення чуток;

Компакт-диск

На уроці біології Олю опитують. У неї не виходить, хоч питання здаються банальними. Через кілька годин на класному форумі дівчина задає питання щодо завдань з біології. Аня використовує цей момент і відписує злісний коментар. Потім ще один, теж глузливий. Інші приєднуються до коментарів, їхні записи подібні. Аня усвідомлює, що її поведінка неправильна. Однак, вона задоволена, Оля «отримала» по заслугах.

АГРЕСІЯ

НАСИЛЬСТВО/ БУЛІНГ - Насильство, всупереч поширеній думці, не обов'язково повинно характеризуватися агресивною поведінкою. Воно може протікати в тишині, без крику, скандалів, штовхань, ховання речей тощо. Якщо в конфлікті метою є переконати в правоті, в агресії - зазвичай захистити своє "я", то метою насильницьких дій - підпорядкувати і контролювати іншу людину. Тут ми маємо як дисбаланс сил, який часто проявляється у почутті переваги, так і приниження. Вона, у свою чергу, супроводжується байдужістю та зневагою. У насильстві метою є принизити свою жертву, загнати її в кут і взяти під контроль. Тому найбільш адекватним змалюванням є булінг – цькування, глузування. Для того щоб говорити про це явище, мають виступити три фактори:

1. Повторювальна діяльність, що триває певний час;
2. Дія або бездіяльність є навмисною (хочемо заподіяти комусь кривду)
3. Між сторонами існує дисбаланс сил

Булінг може приймати різні форми, до найпоширеніших належать: фізична агресія, відсторонення дитини від неї та глузування над нею, а також кібербулінг. Важливо, що при діагностиці кібербулінгу ми можемо з імовірністю майже 100% припустити, що воно також має місце в реальному світі (хоча, будучи дорослими, ми можемо, принаймні до певного моменту, цього не помітити). Особливу увагу заслуговує насильство у стосунках, яке є піднесеною формою виключення з групи однолітків.

Булінг - це процес, який починається з **механізму стигматизації**, тобто присвоєння клейма. Хтось у групі стає іншим - ця відмінність може визначатися будь-якою зовнішньою ознакою (виглядом), поведінкою, ставленням і навіть незалежними від людини об'єктивними факторами, наприклад, приєднанням нової людини до класного колективу. Відмінність завжди відноситься до конкретного середовища однолітків. Наприклад, ексцентричний стиль одягу чи схильність до точних предметів можуть сприйматися як норма в одному середовищі, а в іншому бути виявом дивацтва, а ще в іншому стати джерелом цькування.

Наслідком поміченості є спрощений спосіб сприйняття групою людини - починається сприйняття за визначеною ознакою, ніби втрачаючи всю складність своєї ідентичності та суб'єктивності. Вона стає тою/тим дурною/дурним, бідною/бідним, рудою/рудим, товстою/товстим, Українцем/Українкою тощо. Людина, яка зазнає досвіду такого типу установок і поведінки, починає переймати стереотипний спосіб бачення себе (входить в роль).

В такий спосіб процес булінгу переходить у наступну фазу, в якій величезну роль відіграють **механізми когнітивного дисонансу**. Чим довше учні проявляють або пасивно спостерігають за негативною поведінкою та ставленням до Іншого, тим важче переконати їх, що вони чинять неправильно. Елементи дисонансу, зокрема раціоналізація, у поєднанні з потребою афіліації (приналежності) та конформізмом (особливо страхом відкинення) чудово «придушують» докори сумління. Це має особливе значення в контексті свідків, учнів/учениць, які «єдині», хто спостерігає за тим, що відбувається в класі. У цьому контексті варто усвідомлювати, що позиція свідків є «ґрунтом», який визначає ескалацію насильства. Якщо винуватець насильства отримує підкріплення від свого оточення (навіть невисловлене - наприклад, суб'єктивне відчуття панування в класі, увагу, відчуття страху чи, здавалося б, незначне - наприклад, схвалення публікації в соцмережах), в такому випадку булінгові відносини створять «нове життя» в групі. Таким чином, вступаємо в третю фазу - **хибного кола**, в якому дії переслідувачів викличуть певну реакцію Іншого/Іншої, яка, у свою чергу, посилюватиметься з подальшими діями кривдника /ів.

На жаль, чим довше тривають процеси насильства в класі, тим більше вони закріплюються, стаючи табу групи (згідно з правилами групового процесу). Прямо пропорційно зменшується можливість впливу дорослих. Змінюється також і характер необхідних дій – у разі насильства необхідними є втручання. Для попередження вже запізно.

Які форми поведінки, установки, ознаки повинні збільшити увагу дорослого в контексті діагностики ситуації насильства:

- у класному колективі є дитина, яка не бере участь у класній діяльності (як на уроці, так і на перерві та в позаурочний час)
- на перервах дитина «тримається» біля дорослих
- дитина виходить в туалет під час заняття
- навчання в дитини погіршується, має проблеми з концентрацією, є замкненою, апатичною або, навпаки, дратівливою і збудженою;
- однолітки дозволяють собі цинічні коментарі, образливі насмішки, провокаційні жести;
- батьки повідомляють про проблеми зі сном дитини, відсутність апетиту, раптові проблеми зі здоров'ям (біль у животі, нудота – особливо вранці);
- батьки повідомляють, що дитина стала дивно поводитися, збільшилася дистанція, з'явилося багато секретів, раптово почала губити речі в школі;

Наведений вище каталог не є закритим списком. Це уривок, який демонструє найпоширеніші симптоми прихованої насильницької поведінки. Кожен з них може бути результатом різних ситуацій (наприклад, бути пов'язаним із суто сімейною ситуацією), але звернення уваги на хоча б один сигнал має викликати підвищену увагу дорослих і спонукати до діагностики ситуації в класі.

Компакт-диск.

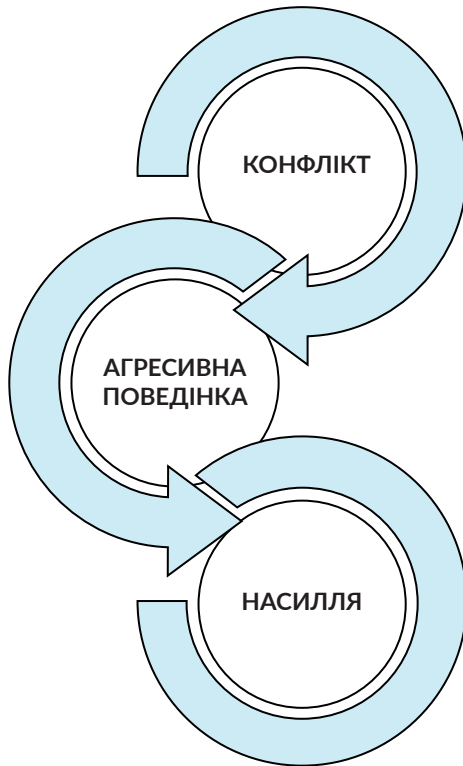
Наступного дня в школі Аня помічає, що її манера поведінки відносно Олі продовжується. Баська, з якою в школі всі рахуються, голосно привітала її з мужністю. У їдальні Аня могла приєднатися до групи Баськи, що їй дуже подобалося. З «сірої мишки» вона перетворилася кимось важливим, бачила погляди інших – мабуть, їй заздрили. З кожним днем Аня все більше «входила» в групу Басі, приймаючи бажані в групі позиції та поведінку. Баська підказувала Ані, як зробити боляче Олі. Вона багато разів хотіла поговорити з Анею, але марно. Кожна спроба закінчувалася висміюванням, образами та лайкою. Аня вже знала, що Оля її використала і пограбувала. Вона погодилася з Баською, що вона повинна понести заслужене покарання за свої дії. На інтернет-форумі вона попередила інших про злодійку, звісно, команда Баська їй в цьому дуже допомогла. Оля стала забороненою персоною. Ніхто не хотів з нею сидіти, нічого позичати. Вона була виключена.

У школі Аня разом з подружками багато разів стримували свою поведінку (не хотіли мати проблем). Проте вдома, перед екраном комп'ютера, на форумах і в соціальних мережах вони «відображали» – Оля стала об'єктом групових жартів, мемів тощо.

У роздягальні, перед уроком фізкультури, Баська почала ображати Олю – її зовнішність, одяг. Всі дівчата сміялися. Оля стояла мовчки, на її обличчі та шиї з'явилися червоні рум'янці. Це ще більше зміцнило дівчат. Баська сфотографувала і надіслала Ані. У неї вже була ідея, як її «прикрасити» – була впевнена, що дилетантові не буде кінця.

БУЛІНГ

В описаній історії маємо класичну модель процесу булінгу – від незадоволеної потреби через агресивну поведінку – аж до булінгу. І хоча в самій дії задіяні окремі люди (Аня, Оля, Бася), спектр учасників охоплює все середовище класу і, навіть, школи. Ми бачимо, як явища з часом трансформуються, загострюються та поширюються на інших осіб. Без зусиль можемо побачити всю складність цих процесів, особливо на останньому етапі – булінгу.



Немає схематичного та простого рецепту попередження та усунення проявів насильства серед однолітків. Це тому, що це динамічне явище, яке може відбуватися по-різному в різних групах і середовищах. Більше того, зазвичай це відбувається в багатьох формах одночасно, і взаємні залежності нерідко тонко пов'язані між собою і не завжди помітні дорослому світові. Тому вибір відповідних втручань є складним завданням і не завжди приносить очікуваний ефект. Тому варто зосередитися на профілактичних заходах, до яких відноситься управління конфліктом. Щоправда, ми не даємо гарантії ліквідації насильства, але розпоряджатимемося інструментами впливу на його появу та масштаби.

4. Що після діагностики?

Діагностика існуючої ситуації, як уже неодноразово писалося вище, дозволяє нам спланувати ефективну роботу над ситуацією в класі. Можемо запланувати адекватні дії відносно результатів діагностики.

Можливо, після канікул клас змінив структуру і потрібно знову попрацювати над інтеграцією. Або, можливо, маємо справу з якимось видом насильницької ситуації, тоді терміново здійснюємо втручання.

Якщо виявилось, що в класі маємо справу з конфліктом, діагностика допоможе з'ясувати його причини та перевірити, на які з них ми можемо вплинути. У той же час - знаємо, що буде, якщо відкладемо роботу над конфліктом або повністю заморозимо цю ситуацію, вважаючи її неіснуючою.

Ми знаємо, кого запросити на розмову про конфлікт, скільки може бути сторін (якщо одна зі сторін становить велику групу – варто попросити назвати імена людей, які представляють дану позицію) і які можуть бути їхні наміри та потреби. Усе це означає, що на початку процесу трансформації конфлікту ми готові спільно шукати вирішення, яке влаштує кожну зі сторін.

Перш ніж запросити сторони або особи, що їх представляють, на спільну зустріч, варто зустрітися з ними індивідуально, розповісти про мету та перебіг процесу, попросити дозволу на участь у ньому та про питання, які сторона хотіла б порушити.

Варто пам'ятати, що кожна зі сторін матиме свою версію історії - це не ваша роль шукати рішення або давати поради. Поміркуймо, чи здатні ми бути неупередженими та нейтральними щодо предмету суперечки. Можливо, варто запросити сторонню особу для проведення зустрічі?

Після проведення діагностики варто також спланувати спосіб комунікації та співпраці з батьками або опікунами. Її форма повинна впливати з оцінки ситуації та бути адекватною залежно від того, чи маємо ми справу з конфліктом, агресивною поведінкою чи насильством. Батьки/опікуни потребують чіткої, спокійної та заснованої на фактах інформації про те, що було виявлено, як школа розуміє дану ситуацію та які заходи вона має намір вжити. Така комунікація підвищує почуття безпеки, впорядковує ролі дорослих та зменшує ризик ескалації напруги.

Однак співпраця з батьками після діагностики не повинна обмежуватися лише передачею інформації. Її метою є також формування спільного розуміння ситуації та узгодження способів підтримки дитини. Залежно від визначених потреб це може означати спільне встановлення правил контакту, моніторинг самопочуття учня чи учениці, посилення інтеграційних заходів, а в ситуаціях насильства – тісну співпрацю в рамках інтервенційних заходів. Чим більш узгодженими є повідомлення та дії дорослих, тим більша ймовірність подолання труднощів та відновлення почуття безпеки.

Варто також пам'ятати, що розмова з батьками після діагностики часто супроводжується сильними емоціями: страхом, гнівом, безпорадністю, почуттям провини або потребою негайних дій. Тому так важливо, щоб комунікація з боку школи була уважною, предметною і неупередженою. Завданням дорослих є не перекладання відповідальності один на одного, а створення таких умов, які дозволять дитині відновити почуття безпеки, а групі – повернутися до максимально нормального функціонування.

Бажаємо успіху!

