

Памятки и анкеты

участникам службы медиации
в образовательной организации

Публикация осуществлена в рамках обеспечения деятельности школьной службы медиации инновационного проекта развития служб медиации в образовательных организациях ЯО Департамента образования 27.01.2016 №66/01-03 «О расширении сети образовательных организаций, реализующих инновационный проект».

Школьная служба медиации – это команда взрослых и подростков, чья деятельность направлена на разрешение конфликтных ситуаций. Они ищут конструктивный метод решения проблем и наиболее краткий путь к взаимопониманию сторон. Всех участников школьной службы медиации объединяет цель – снизить уровень агрессии в школе и привить культуру мирного разрешения конфликтов.

Памятки и анкеты адресованы педагогам, обучающимся, родителям, участвующим в работе школьных служб медиации.

Рост общего уровня конфликтности современного общества определяет направление поисков систем работы с участниками разнообразных школьных конфликтов и подготовки учеников к грамотному поведению в сложной ситуации с целью предотвращения острой конфронтации. Проблема формирования конфликтологической компетентности приобретает актуальность в плане улучшения межличностного взаимодействия, что является необходимой составляющей успешности педагогического процесса. Школьная служба примирения (медиации) ставит своей задачей подготовку учеников к участию в переговорах в роли беспристрастных посредников, помогающих конфликту-

ющим сторонам прийти к удовлетворяющему все стороны соглашению и сохранить впоследствии добрые отношения. Создание службы школьной медиации предполагает в доступной для учащихся форме знакомство с основами конфликтологии, с анализом влияния на развитие событий эмоциональных состояний, с законами проведения переговоров.

В пособии представлена система подготовки медиаторов-подростков: предлагаются практические и тренинговые задания, вопросы и задачи на закрепление, конспекты и сценарии занятий с группой добровольцев-медиаторов и другой разнообразный практический материал, который может быть использован в работе с учениками.

Материалы могут представлять интерес для педагогов, психологов, руководителей образовательных учреждений, заинтересованных в создании школьной службы медиации.

«Поспорили однажды два человека, стоя под апельсиновым деревом: кому принадлежат эти апельсины по праву.

- Тому, кто первый их заметил, - сказал один.

- Тому, кто увидел в них образ солнца, - сказал другой.

Спор был жаркий, но он не принес облегчения ни одному, ни другому. Кулаки сжимались сами собой, глаза источали ненависть. Каждый хотел завладеть апельсинами во что бы то ни стало. По счастью, проходил мимо путник - к нему-то и обратили свои мольбы спорщики:

- Рассуди нас!

- Для чего каждому из вас эти апельсины? - Это все, о чем спросил путник.

- Мне, - сказал один, - нужна их спелая мякоть, чтобы мои гости смогли вдоволь ею полакомиться на свадьбе дочери.

- Мне нужна их сочная кожура, чтобы приготовить из нее цукаты на свадьбу сына, - промолвил другой.

Ничего не сказал путник, ничего не сказали два уставших человека... Глаза всех троих прояснились, и светом озарились их лица» (притча).

Эта известная история подтверждает факт, что интересы имеют право на существование и даже могут быть удовлетворены одновременно. Но не всегда участники спора способны самостоятельно это осознать, и именно здесь им на помощь приходит медиатор (посредник), в лице которого они видят авторитетную непредвзятую личность, способную помочь им взглянуть на существо спора со стороны.

Жизнь ребенка стремительна и разнообразна: в течение дня малыши умудряются несколько раз обидеться, разозлиться, поссориться, подраться, помириться и забыть о былых обидах. Мириться легко и приятно - об этом помнят дети, но почему-то совершенно забывают взрослые.

Свидетелями конфликтов мы становимся ежедневно: огрызаются прохожие, ссорятся стоящие в очередь в магазине покупатели, не уступают друг другу дорогу водители; суды переполнены заявлениями о рассмотрении дел о защите чести и достоинства, а в телестудиях респектабельно выглядящие собеседники завершают разговор кулачными боями. Дети постепенно привыкают к мысли о том, что потасовка - путь решения проблем, а в жизни все решает закон выживания, согласно которому уступает не тот, кто не прав, а тот, кто слабее.

Разрешать конфликты не кулаками, не оскорблениями, а мирным путем, путем переговоров - этому искусству можно и нужно обучать с раннего возраста. С этой целью во многих школах России уже организуются службы примирения (или медиации). С 1 января 2011 года в Российской Федерации вступил в силу Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (№ 193-ФЗ).

Медиация - это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы конфликтующие стороны разрешили свой спор максимально выгодно для них. **Медиатор** - третья сторона, участвующая в процессе медиации, это посредник между конфликтующими сторонами, который облегчает процесс общения между сторонами, понимание позиций и интересов; фокусирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение проблемы, предоставляя возможность сторонам прийти к своему собственному соглашению. Медиатор службы примирения, не занимая ничью сторону в споре, помогает обидчику осознать причины проступка и принять меры по устранению последствий своего поведения, а обиженной стороне - за собственной обидой не забыть о необходимости сохранения в дальнейшем мирных отношений. Восстановительная медиация направлена на создание условий для диалога, в процессе которого ответственность за принятые решения лежит на сторонах-участниках конфликта и в результате которого происходит заглаживание вреда и восстановление отношений, внутриличностных статусов участников конфликта. Таким образом, основная задача медиатора - не помирить стороны, а создать такие условия для сторон и их диалога, в которых они смогут сами прийти к важному восстановительному эффекту примирения и заключению договора.

Однако если в судебной практике медиация - достаточно зарекомендовавшая себя система, то в сфере образования это пока еще молодое направление. Значение такой службы в школе педагогами и руководителями оценивается очень высоко, проблема возникает с тем, как подготовить медиаторов среди учеников.

Медиатор - это не активист, который готов участвовать во всем, не отличник, который привык добросовестно относиться к заданию учителя, и вовсе не принципиальный правдоиска-

тель. *Медиатор* - это ученик, который пользуется авторитетом у ровесников, обладает необходимыми для ведения переговоров качествами: умеет выслушать, сохранять нейтралитет, корректно подобрать слова в разговоре. И, конечно же, это человек, который выражает желание заниматься столь непростой с психологической позиции деятельностью, как примирение сторон-участников конфликта.

В пособии представлена система подготовки медиаторов. Работа по созданию службы медиации в образовательном учреждении предполагает серию практических занятий, помогающих будущим медиаторам овладеть техникой активного (эмпатического) слушания, понимания механизма работы эмоций человека, техникой управления эмоциональным состоянием, и знакомство с методикой проведения переговорного процесса.

Материалы представляют интерес для педагогов, психологов, руководителей образовательных учреждений, заинтересованных в создании школьной службы медиации.

Памятка для участников образовательных отношений

В школьную Службу медиации можно обратиться если:

- у тебя проблемы с родителями;
- ты чувствуешь себя лишним, «ненужным»;
- тебя оскорбили;
- вы поругались или подрались;
- возник межличностный конфликт;

- тебя обижают в классе.

Что дает участие в школьной Службе медиации?

Подростку, совершившему правонарушение:

- осознать причины своего поступка и их последствия;
- принести извинения и получить прощение;
- загладить причиненный вред;
- вернуть к себе уважение и восстановить важные отношения (в том числе в семье), которые возможно были нарушены в результате случившегося

Родителям:

- помочь ребенку в трудной жизненной ситуации, способствовать развитию у него ответственного и самосохранительного поведения.

Потерпевшему:

- избавиться от негативных переживаний и желания отомстить;
- убедиться в том, что справедливость существует

В школьную Службу медиации Вы можете обратиться:

- лично;
- по телефону 8(4855) 257-249

Как провести беседу с участниками конфликта?

Процедура восстановительной медиации имеет определенную структуру, состоит из последовательных шагов, каждый из которых связан с остальными и определяется общей логикой.

Шаг 1 - начало процесса, проведение предварительной беседы с каждым участником конфликтной ситуации по отдельности, создание доверительной атмосферы в разговоре, оценка эмоционального состояния конфликтующих, определение сути возникшей проблемы, выяснение сути претензий.

Шаг 2 - проведение повторной беседы с каждым из участников конфликта отдельно с целью сбора и анализа информации, необходимой для посредника, выявление

интересов и побудительных причин поступков конфликтующих сторон, подготовка ко встрече конфликтующих.

Шаг 3 - проведение совместной беседы с участниками конфликта, налаживание взаимодействия между конфликтующими сторонами, установление атмосферы взаимопонимания, выслушивание точек зрения каждой из сторон, обдумывание вариантов решения проблемы.

Шаг 4 - завершение процесса, проведение примирительной финальной встречи, заключение мирового соглашения (устного или письменного). Составление договора - это еще одна возможность подвести итоги разговора и закрепить взаимные договоренности. Ведущий проверяет договор на реальность исполнения, то есть выясняет, например, откуда и к какому сроку возьмется деньги на возмещение ущерба (зависит это от подростка или от его родителей, не собирается ли подросток совершить для этого новое правонарушение). Если договор реален и устраивает обе стороны, то ведущий не оценивает его «правильность». Письменный примирительный договор может быть необходим для представления результатов встречи, например, на педсовет, где он может служить основанием для смягчения последствий для обидчика. Если в ходе программы подросток понимает, что причиной правонарушения стали его определенные качества, то ведущий вместе с подростком может составить план по изменению этих качеств (реабилитационную программу). Например, если человек сам признает, что причиной правонарушения было его неумение контролировать агрессию или он очень зависит от мнения группы, то можно предложить обратиться к специалисту (психологу).

Как разобраться в конфликтной ситуации?

Это древняя притча, должно быть, очень древняя, потому что Бог ещё жил на Земле в те дни. Однажды пришёл человек, старый фермер, и сказал:

- Послушай, Ты, может быть, и Бог и, может, Ты и создал мир, но одно я должен Тебе сказать: Ты не земледелец. Ты не знаешь даже азов фермерства. Тебе необходимо поучиться немного.

- Что ты предлагаешь? - спросил Бог.

- Дай мне один год, и пусть всё происходит, как я хочу, и увидишь, что получится. Бедности не станет.

Бог согласился и дал фермеру один год.

Естественно, фермер просил самого лучшего, он думал только о лучшем: ни буря, ни гром, ничего опасного для урожая. Фермер получал всё нужное, всё благоприятное и был

счастлив. Пшеница росла очень высокой! Если он хотел солнца - было солнце, когда он хотел дождь - шёл дождь, и ровно столько, сколько он хотел. В этом году всё было правильно, всё было математически точно. Пшеница выросла такой высокой!

И вот фермер пришёл к Богу и сказал:

- Смотри, в этот раз урожай будет такой, что даже если в течение 10 лет люди не будут работать, то еды хватит.

Но когда урожай был убран, зёрен в пшенице не оказалось. Фермер был несказанно удивлён. Он спросил Бога:

- Почему так случилось? Что я делал неправильно? Бог сказал:

- Потому что не было возражения, не было конфликта, не было трения, потому что ты устранил всё плохое, твоя пшеница осталась пустой. Немножко борьбы было бы в самый раз. Бури необходимы, гром и молния нужны. Они пробудили бы душу пшеницы.

Конфликт - это столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека в межличностных, межгрупповых отношениях, которое вызвано внешними и внутренними причинами, связанными с острыми негативными переживаниями и протекающими в двух взаимосвязанных формах: скрытой и открытой.

Следует различать понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация».

Конфликтная ситуация - кратковременное взаимодействие учителя с учеником или коллективом класса на основе противоположных норм, ценностей и интересов, сопровождающееся значительными эмоциональными проявлениями и направленное на перестройку сложившихся взаимоотношений в лучшую или худшую сторону.

Можно выделить три основные группы внутри-школьных конфликтов: конфликты на ценностных

основаниях, конфликты на личностно-психологических основаниях и конфликты на ресурсно-средовых основаниях.

Первая группа школьных конфликтов - это **конфликты на ценностных основаниях**. Когда мы чувствуем, что нашему благополучию что-либо угрожает, мы начинаем отстаивать собственные интересы. Понятие «благополучие» включает в себя особенности мировоззрения, воспитания, образования, личную свободу, возможность открыто выразить свои взгляды. Столкновения взглядов на такие фундаментальные вещи и становятся основанием для конфликта. Представление о результате образовательного процесса может, например, различаться у родителей и у конкретного педагога. Так, неизбежно столкновение, если родители ценят творческую и личностную свободу ребенка, тогда как школа ориентируется на формирование послушной, организованной личности, для чего применяются приемы жесткого контроля. Конфликтом на ценностных основаниях можно признать столкновение подростка и группы, если выявляются расхождения взглядов на варианты проведения свободного времени: одному хочется день рождения провести дома за красиво сервированным столом, тогда как друзья хотели бы сходить в боулинг, посидеть в кафе, погулять на пляже.

Предотвращение конфликтов на ценностных основаниях возможно путем объединения людей, близких по ценностным ориентациям. Разрешение же конфликта данного типа весьма сложно, поскольку невозможно только путем организации диалога, потому как открытое формулирование своих взглядов не исчерпывает всех имеющихся противоречий.

Вторая группа - это **конфликты на личностно-психологических основаниях**. Они могут быть обусловлены борьбой за лидерство, индивидуальными особенностями темперамента или характера, связаны с попытками самоутверждения; причиной могут быть имеющиеся

комплексы, проблемы коммуникативного плана, отсутствие культуры общения и общежития. Сложность конфликтов данного типа состоит в том, что бывает трудно выявить главную причину, определяющую складывающиеся отношения, возникшую неприязнь, тем более что причина и собственно столкновение могут быть по срокам очень далеки друг от друга. Например, трудно понять, почему одного ученика недолюбливают одноклассники, несмотря на то, что он всеми способами пытается заслужить их расположение: делится угощениями, помогает выполнять домашние задания, устраивает праздники, на которые приглашает к себе в гости.

Предотвратить возникновение конфликтов на почве психологических разногласий может наблюдательный родитель или педагог, деликатно направляющий ребенка, с уважением относящийся ко взглядам ребенка, помогающий ему разобраться в ситуации и умеющий сформировать уважительное отношение к убеждениям окружающих. Такого рода конфликты поддаются психологической коррективке за счет проведения тренингов, бесед нравственной направленности, индивидуальной и групповой работы психолога, родителей, воспитателя, классного руководителя.

Третья группа - это **конфликты на ресурсно-средовых основаниях**. Они связаны с возникновением дефицита какого-либо ресурса: плохо составленное расписание, учебная нагрузка, те или иные льготы и поощрения, недостаточное количество успевающих учеников, недостаток времени для выполнения сложного задания. Решение такого рода конфликтов лежит чаще всего в экономической, организационно-управленческой плоскости, и при умелом руководстве конфликты на ресурсно-средовых основаниях могут быть быстро устранены. Обучение руководителей (представителей администрации, классных руководителей и педагогов) основам менеджмента, беседы и лектории для

родителей - эффективное профилактическое средство в данном случае.

Примерами конфликтов, которые можно отнести к данной категории, могут быть следующие: ребенок устраивает истерики, потому что родители отказываются купить ему желанную игрушку; соседи по парте ссорятся из-за того, что один из них отказался поделиться канцелярскими принадлежностями - не дал карандаш.

Психологи К. Томас и Р. Килмен разработали двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели - ориентация участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны. Соответственно этому К. Томас выделяет пять основных стратегий урегулирования конфликта.

1. Конкуренция (соперничество, конфронтация) - противоборство участников, сопровождающееся открытой борьбой за свои интересы. Такая стратегия обязательно предполагает выигравшего и проигравшего. Люди, использующие эту стратегию, удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам других.

2. Избегание (уклонение, уход) заключается в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем. Эта стратегия и соответствующий ей стиль поведения в конфликтах реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не сотрудничает ни с кем для выработки решения проблемы или же просто уклоняется от разрешения конфликта (молчит, удаляется, затаивает гнев, игнорирует обидчика, демонстративно переходит только на деловые отношения, отказывается от поддержания дружбы). Уходя от реального разрешения конфликта, человек лишает себя возможности принять участие в дальнейшем развитии ситуации. Избегание или уход от конфликта может привести к росту проблемы.

3. Приспособление - стратегия сглаживания противоречий, при этом участник уступает, соглашается с требованиями, жертвуя своими стремлениями и интересами.

4. Компромисс - стратегия урегулирования разногласий, конфронтации через взаимные уступки.

5. Сотрудничество - стиль поведения в конфликтах, приводящий чаще всего к разрешению и продуктивному выходу из конфликта со взаимным удовлетворением интересов участников за счет осознания причин, которыми руководствуется каждая из сторон.

Медиация для всех участников образовательных отношений

Родители и служба медиации

Чем служба примирения может помочь родителям?

1. Родители могут обратиться в службу в случае конфликта со своими детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ним;
2. Родители могут обратиться в службу в случае конфликта с учителем;
3. Родители и родительский комитет могут обратиться в службу по поводу конфликтов с администрацией;

4. Родители могут освоить навыки восстановительного способа разрешения конфликтов и использовать их в соответствующих ситуациях.

Педагоги и служба медиации

Чем служба может помочь педагогам?

1. Появляется возможность конструктивно управлять школьными конфликтами;
2. Конфликты используются в качестве воспитательной ситуации, которая при правильной организации может помочь развитию школьников;
3. Происходит восстановление душевного равновесия в ходе «кругов сообщества», применяемых для работы с профессиональным выгоранием педагогов;
4. Приобретаются новые знания и практические навыки в области примирения, выстраивания межличностных отношений в детской и детско-взрослой среде, происходит развитие методов и форм гражданского образования и воспитания, социализации школьников;
5. Осваиваются новые педагогические инструменты для разрешения трудных ситуаций и конфликтов;
6. Происходит освоение восстановительного подхода для поддержания порядка в детской среде;
7. Укрепляется роль школьного самоуправления

Школьники и служба медиации

Чем служба может помочь школьникам?

1. Научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми;
2. Научиться убеждать других словами, а не силой;
3. Участвовать в интересной «взрослой» и общественно-полезной (волонтерской) деятельности;
4. Научиться самоорганизации, стать более ответственными и культурными;
5. Научиться конструктивно выходить из конфликта, ссоры, обиды, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения;
6. Помогать другим мириться (своим друзьям, сверстникам и родителям);
7. Начать осваивать новую профессию – медиатор, получить уникальные навыки и опыт миротворческой деятельности;
8. Лучше понимать сверстников и взрослых;
9. Школьникам, пострадавшим от правонарушений, почувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и нет враждебности и угрозы со стороны других ребят;
10. У детей-обидчиков в ходе медиации появляется возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, по-настоящему возместить причиненный вред, принести извинения и услышать слова прощения, осознать причины своего поступка и понять, что нужно делать, чтобы в дальнейшем не причинять вред другим людям.

Служба примирения важное звено воспитательного процесса в школе.

Основные фазы работы ведущего восстановительных программ (медиатора)

на встрече со стороной (действия и вопросы)

1 фаза. Создание условий для диалога со стороной: предварительная информация, определение места, договоренность о встрече.

2 фаза. Начало диалога. Установление контакта: представление ведущего (прояснение позиции ведущего).

3 фаза. Понимание личностного осмысления ситуации.

Действия, инициируемые ведущим (медиатором)

Обсуждение понимания ситуации участниками, их состояний и отношения:

- обсуждение понимания ситуации, переживаний и чувств, возникших в ходе и после криминальных или конфликтной ситуации;
- помощь в формулировании двух видов последствий: *последствий*, наступивших в результате конфликтной или криминальной ситуации;

последствий, которые могут наступить, если ситуация не разрешится.

- обсуждение отношения к последствиям;
- в случае продолжительных взаимоотношений помощь в формулировании проблем во взаимоотношениях.

Обсуждение приоритетов и опыта. Обсуждение того, какие произошли изменения на уровне поведения и личности. Формулирование вопросов, интересующих сторону, как основу для повестки дня будущей встречи.

Варианты вопросов ведущего (медиатора)

- Расскажите, пожалуйста, как вы видите эту ситуацию.
- Что случилось с вами, с вашим ребенком (сыном, дочерью)?

- Что происходило тогда? Что произошло после этого? Что происходит сейчас? Что Вы чувствовали в тот момент, после этого, сейчас?
- В чем Вы видите проблему во взаимоотношениях с ...?
- Как это повлияло на Вас, на ваших близких, знакомых, друзей?
- Для правонарушителя (обидчика). Как это повлияло на того, кому Вы нанесли вред?
- Устраивает ли Вас что происходит? Что Вы хотели бы изменить? Что будет происходить, если вы не будете участвовать в ее разрешении?
- Что для Вас важно достичь (сохранить) в разрешении конфликтной или криминальной ситуации?

Психологическое здоровье медиатора в процессе работы (предварительные и примирительные встречи, круги сообщества, семейные конференции) является центральным звеном, и в условиях когда медиатор сталкивается с негативной ситуацией нужно не только **знать и уметь**, как сохранить свое здоровье, **но желать это сделать**.

Упражнение

«Владей собой среди толпы смятенной...»

1. Сложите руки в «замок» за спиной. напрягите руки и спину, потянитесь, расслабьте плечи и руки. Сбросьте напряжение с кистей.

2. Сложите руки в «замок» перед собой. Потянитесь, напрягая плечи и руки, расслабьтесь, встряхните кисти. Во время потягивания в организм поступает «гормон счастья» - эндорфин.

3. Улыбнитесь!

4. Зафиксируйте улыбку на лице на 10–15 секунд. Почувствуйте, как расслабляется ваше тело от улыбки!

Техника расслабления

1. Попробуйте сконцентрировать свое внимание на неестественно напряженной группе мышц, стиснутых зубах, сильно наморщенном лбе и т.п.
2. Далее постарайтесь еще сильнее напрячь эти мышцы (сильнее стисните зубы, наморщите лоб и т.д.).
3. Затем начинайте медленно снимать напряжение. Почувствуйте, как расслабляются ваши мышцы, вплоть до полного расслабления. Получите от этого удовольствие.

Улыбнитесь!

Массаж точек на лице

- 1-я т. – область лба «третий глаз»;
- 2-я т. – у крыльев носа;
- 3-я т. – область подбородка;

4-я т. – область висков;

5-я т. – нижнечелюстной сустав (около козелка уха);

6-я т. – в области затылка (2 точки);

7-я т. – 1-й шейный позвонок. Массируем плавными круговыми движениями по и против часовой стрелки – 8 раз.