

Школьная медиация: от конфликта к сотрудничеству



Кривонос Анжела Станиславовна,
руководитель областного центра эффективных педагогических практик
«Медиативный подход в урегулировании конфликтов
в учреждении образования»,
педагог-психолог государственного учреждения образования
«Гимназия № 5 имени В.С. Короткевича г. Гродно»,
медиатор



*Из искры конфликта
возможно зажечь лампу понимания
и построить мост сотрудничества.*



Конфликты приносят массу неприятных последствий
(и для человека, и для коллектива):

стрессы, испорченные отношения, снижение качества принимаемых решений, работоспособности, трата времени, сил, эмоций.

Постоянные конфликты (буллинг, отвержение в классе, напряженные отношения с учителями, родителями) являются источниками хронического стресса и истощают психоэмоциональные ресурсы детей, делая их уязвимыми для развития тревожных и депрессивных состояний.

Важно, чтобы конфликт был конструктивно разрешен его непосредственными участниками,

поскольку только они смогут найти лучшее решение.

Таким подходом в разрешении конфликтов является **медиация.**



Наше знакомство с медиацией началось в **2016** году.

2017-2019

республиканский экспериментальный проект
«Апробация технологии формирования
конфликтологической компетентности субъектов
образовательных отношений в рамках деятельности
школьных служб медиации и разрешения конфликтов»

2019–2022

республиканский инновационный проект
«Внедрение технологии формирования
конфликтологической компетентности участников
образовательных отношений на основе создания
школьных служб медиации»

2022–2025

республиканский инновационный проект
«Внедрение модели конструктивного взаимодействия
социальных партнеров в условиях применения
медиативных технологий участниками
образовательного процесса»



С мая 2022 года на базе гимназии открылся

Областной центр
эффективных педагогических практик по теме
**«Медиативный подход в урегулировании конфликтов
в учреждении образования»**

на базе государственного учреждения образования
«Гимназия № 5 имени В.С.Короткевича г. Гродно»

В рамках деятельности центра проводятся мероприятия по повышению конфликтологической компетентности участников образовательных отношений и распространению медиативного подхода в разрешении конфликтных ситуаций в учреждениях образования Гродненской области.



Медиация — это технология разрешения конфликтов при содействии третьей, нейтральной, стороны, помогающей конфликтующим достичь соглашения, которое обе стороны считают справедливым.

Медиатор - это посредник, который создает условия для диалога между участниками конфликта, помогает им провести переговоры и принять решение, которое может стать выходом из сложившейся ситуации.

Принципы медиации.

- Добровольность участия сторон
- Равноправие сторон
- Нейтральность медиатора
- Конфиденциальность
- Добросовестность
- Сотрудничество и конструктивный характер медиации.



Как работает медиация:

- конфликт рассматривается как неотъемлемая часть жизни, несущая в себе не только разрушительный, но и развивающий потенциал. Задача медиатора – направить энергию конфликта в созидательное русло;
- восстанавливается коммуникация;
- медиация помогает участникам осознать свои истинные интересы и потребности, стоящие за внешними претензиями;

«Дерево конфликта». Конфликт можно рассматривать как дерево. У дерева есть видимая для всех часть (ветви, ствол) и невидимая (корни). Видимая часть – это позиции сторон (то, что участники конфликта заявляют, о чем говорят или делают (обвинения, ругательство, крики, драка). Невидимая часть – это реальная причина конфликта (потребности, интересы и страхи сторон).

- результатом успешной медиации становится взаимовыгодное решение, которое стороны готовы поддерживать и в будущем, что закладывает основу для дальнейшего сотрудничества.



Школьная медиация позволяет не просто урегулировать уже возникшие конфликты, но и создавать в учреждении образования безопасную и доверительную среду.

Специфика школьной медиации – главными медиаторами в конфликтах между учащимися выступают сами учащиеся, и лишь в сложных случаях привлекаются взрослые. Когда к подростку приходит на помощь такой же ровесник – уровень доверия и эффективность вырастают в разы.



В своей работе мы используем разные **формы**, которые дополняют друг друга:

- гимназическая служба медиации;
- медиативный подход: применение принципов медиации (*уважение, открытость, доброжелательность*) в ежедневном взаимодействии всех участников образовательного процесса;
- группы равных (учащиеся-медиаторы, волонтеры службы медиации) помогают своим ровесникам разрешать споры, что не только снижает конфликтность, но и дает самим подросткам мощный инструмент для самореализации и позитивной самоактуализации.



Гимназия – территория диалога и сотрудничества



Этапы создания службы медиации в гимназии

I

- Популяризация идеи «Гимназия – территория диалога и сотрудничества».
- Просвещение всех участников образовательного процесса по теме «Медиация – конструктивный способ решения конфликтов».
- Реклама службы медиации.
- Организация группы желающих принять участие в обучении медиации.

II

- Обучение учащихся, педагогов, родителей методам урегулирования межличностных конфликтов.
- Презентация службы медиации (традиционно в гимназии проводится Неделя гимназического медиатора).
- Работа службы медиации по запросам (с учащимися работают учащиеся-медиаторы, с педагогами и родителями – куратор службы).
- Супервизия медиаций.

В рамках организации службы медиации мы задействовали группу учащихся VII–X классов, которые прошли соответствующую подготовку.

Подготовлена группа кураторов из числа педагогов.

В составе службы есть родитель, который имеет свидетельство медиатора.

Подготовка новых посредников проводится на регулярной основе, опытные учащиеся выступают в роли тренеров-ассистентов по принципу «равный обучает равного».

В рамках обучения школьных медиаторов рассматриваются такие темы, как:

- *«Общение в конфликте»,*
- *«Искусство ведения переговоров»,*
- *«Посредничество и медиации в разрешении конфликтов»,*
- *«Основные этапы медиации как технологии»,*
- *«Специальные инструменты (техники и приемы) медиатора»,*
- *«Управление эмоциями в медиации»,*
- *«Достижение соглашения в медиации».*

С 2017 года подготовлено 7 групп посредников (более 100 человек).

Кабинет педагогов-психологов оборудован мебелью для обучения школьных посредников, проведения медиаций.



Цель школьной службы медиации – внедрение новых альтернативных форм разрешения конфликтов в учреждении образования.

Структура школьной службы медиации:

- куратор или команда кураторов службы;
- медиаторы (10-15 человек из числа учащихся школы разного возраста, 2-3 человека из числа педагогов и родителей);
- группа поддержки (из числа учащихся, педагогов, родителей).

Кто может быть стороной в медиации:

- учащиеся,
- педагоги,
- родители.



Медиация – структурированная встреча на основе соблюдения принципов медиации.

Процедура медиации следующая:

- вступительное слово медиатора;
- каждый участник рассказывает, что случилось;
- обсуждается проблема, к чему хотят прийти стороны;
- рассматриваются возможные варианты решения конфликта, устраивающие обе стороны;
- медиативное соглашение (устное или письменное).

Медиаторы всегда должны уважать право человека на самостоятельное решение. Никто из сторон не должен чувствовать, что его принуждают подписать соглашение.

Пример из практики: два подростка (ранее друзья) поссорились из-за насмешек в соцсетях.

На медиации выяснилось, что один из парней таким образом пытался привлечь к себе внимание, потому что чувствовал себя одиноким (друг стал больше общаться с другими ребятами), а второй – ответил насмешкой на насмешку. В итоге они смогли прояснить свои отношения, извинились за свое поведение и договорились вместе сделать презентацию по истории.



Как медиация может помочь в профилактике кризисных состояний

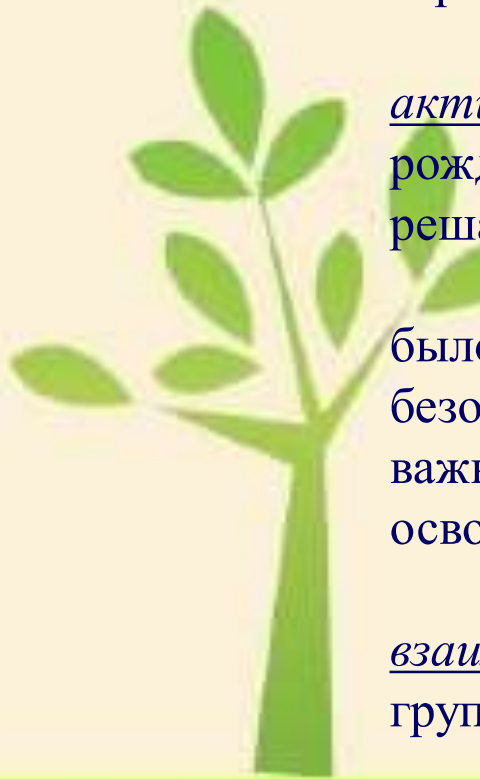
Кризисные состояния часто возникают из-за невыраженных эмоций и изоляции (это болевые точки). Медиация помогает выявить скрытые конфликты, снизить стресс, формировать навыки взаимодействия и поддерживать взросление.

Медиация не маскирует конфликт, а разрешает его. Когда проблема решена на уровне диалога и договоренностей, источник стресса исчезает.

В процессе медиации подросток не пассивный объект, а активный участник, который сам ищет и принимает решение. Это рождает мощное чувство: «Я могу влиять на свою жизнь, я могу решать свои проблемы». Это основа психологической устойчивости.

На медиации можно и нужно говорить о своих чувствах: «мне было обидно», «я разозлился», «я испугался». Медиатор создает безопасное пространство, где эти эмоции легальны, признаны и важны. Проговаривая и будучи услышанным, подросток освобождается от груза негативных эмоций.

Восстановление отношений (или хотя бы достижение взаимопонимания) возвращает подростку чувство принадлежности к группе, к коллективу. Он снова чувствует, что он не один.



Как не дать конфликту развиваться

Упражнение «Колесо решения конфликта»

или «Что ты можешь сделать, чтобы не поссориться с другим»

Этот инструмент поможет выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации и сохранить хорошие отношения.

Твоя памятка в конфликте

1. Остановись (не кричи, не бей).
2. Используй «Я-высказывания». Говори без обвинений: «Мне неприятно, когда... Давай разберемся». Уважай мнение другого, даже если не согласен.
3. Выйди из ситуации: «Давай поговорим позже, когда успокоимся».
4. Предложи компромисс. Найди решение, которое устроит обоих: «Может, сделаем так...?».
5. Контролируй эмоции (посчитай до 10).
6. Признай ошибку: извинись, если был неправ.
7. Действуй – попробуй договориться.
8. Если не получилось – обратись к взрослому.

***Важно: «Конфликты случаются,
но важно решать их мирно!»***



На практике мы видим, что школьная медиация помогает в предупреждении конфликтов, буллинга, правонарушений.

Улучшается качество отношений между участниками образовательных отношений, конфликты чаще разрешаются по принципу «выигрыш-выигрыш», растет способность к сотрудничеству, становится более комфортным климат в классных коллективах, в гимназии в целом.

У учащихся удовлетворяется потребность быть услышанным и понятым, формируется умение самостоятельно разрешать конфликты мирным путем, развивается чувство ответственности за свой выбор и решения, усиливается чувство личной значимости.

Медиация ориентирована на будущее.Повышается приоритет неконфликтного образа жизни.

*В своей работе мы стремимся к тому,
чтобы наши учащиеся выходили из стен гимназии не
только с багажом знаний,
но и с умением слушать, слышать и договариваться.*

