

Астапова Алена Владимировна

педагог-психолог

Лычковская Анастасия Сергеевна

социальный педагог

БОУ «Тарская СОШ №5»

г. Тара, Омская область

СЛУЖБА ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ: ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ «ДОВЕРИЕ»

Аннотация: в статье описывается опыт функционирования педагогической службы медиации, предназначено для примирения сторон в рамках типовых школьных конфликтов. Описаны основные формы работы медиаторов, поэтапные схемы гашения конфликтов.

Ключевые слова: медиация, школьные конфликты, пути и способы разрешения конфликтов.

В 2015 году в БОУ «Тарская СОШ №5» была создана школьная служба медиации. Штатные педагог-психолог и социальный педагог прошли курс обучения по данному направлению и теперь работают, применяя новые формы и методы с детьми, родителями и педагогами по урегулированию конфликтов.

«Медиация» – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица – «медиатора».

Современное поколение отличается повышенным уровнем конфликтности, что подтверждается многими педагогами и психологами. Отмечен рост конфликтов среди одноклассников, между обучающимися и учителями, между родителями и педагогами. Известно, что конфликты в подростковом возрасте представляют большую опасность. Когда ребята решают конфликтные ситуации самостоятельно, то могут проявлять агрессию, противоправные действия. В подростковой среде зачастую происходят перераспределение и завоевание власти и статуса, борьба за свое место в коллективе. Именно стремление действо-

вать безнаказанно иногда может стать способом самоутверждения. Хотя практика показывает, что межличностное взаимодействие в ситуациях конфликта вызывает затруднения у подростков, в их отношениях преобладают деструктивные тенденции.

Медиация – это новый метод решения конфликтных ситуаций в образовательном учреждении, способствующий созданию условий для разрешения конфликта конструктивно, а не карательно. Медиация помогает социально-психологической службе и всем участникам школьного сообщества разобрать трудные жизненные ситуации и мелкие правонарушения внутри школы.

Работа школьной службы медиации позволяет создать благоприятный психологический климат в образовательной организации при помощи независимого посредника – школьного медиатора.

В подобной практике в нашей школе используются две основные формы работы:

1. Медиатор встречается с каждым участником конфликта индивидуально, потому что стороны, между которыми возник конфликт, не способны самостоятельно договориться. Их переполняют эмоции, взаимное недоверие, поэтому им нужен человек, который занимает нейтральную позицию – медиатор. Функция последнего – помочь обеим сторонам вступление в диалог, держать на контроле всю ситуацию, а также соблюдать правила встречи. Все, о чём говорится на встрече, нигде не разглашается, тогда участники чувствуют себя достаточно безопасно и сами желают прийти на встречу для примирения.

2. Организуется круг, где каждому даётся право высказаться по проблеме. Медиатор готовит вопросы для обсуждения, обязательно рассказывает о правилах и следит за их соблюдением. Стоит отметить, это является важным при беседе, помогает сдерживать эмоции участников конфликта, вести себя спокойно. Иногда используется «говорящий» предмет: право говорить имеет только тот, кто держит его в руках (мягкая игрушка или другой предмет, который «объединяет»). Круг продолжается до тех пор, пока кому-то из участников есть, что сказать по обсуждаемому вопросу.

Восстановительные программы урегулирования конфликтов проходят поэтапно.

На *первом этапе* (он называется подготовительным) медиатор собирает всю информации по конфликту, определяет, кто является участниками, и на первой встрече проводит беседу, чтобы всех задействовать в процедуре медиации. Здесь следует отметить, что чаще к такой процедуре в школе прибегают дети, но были случаи, когда в службу обращались и родители (хотим сразу обратить внимание всех, что в этом случае, когда к нам обращаются родители за помощью или приходят на разговор, чтобы урегулировать какую-либо ситуацию, мы благодарим их за это, тем самым решаем проблемы в школе, у себя дома и не выносим сор из избы – как гласит русская пословица).

Второй этап – предварительные встречи с участниками конфликта. Здесь важно установить доверительный контакт с участниками, чтобы принять решение о типе примирительной программы. Когда мы ведем разговор с пострадавшей стороной, необходимо учитывать ее психологические характеристики, расположить к себе собеседника и рассказать о способах конструктивного поведения.

На *третьем этапе* медиатор организует встречу обеих сторон конфликта и пытается выстроить между всеми участниками диалог. При этом сам медиатор наблюдает за процедурой и следит за тем, чтобы обе стороны уважительно относились друг к другу, даже к тем, кто виноват в конфликте. При проведении встречи мы всегда напоминаем о том, что мы нейтральная сторона и не поддерживаем чью-либо позицию.

Каждый конфликт регистрируется «Школьной службой примирения» в журнале регистрации, где заполняется регистрационная карточка. По итогам процедуры заполняется протокол. Но мы стараемся не заниматься ведением документации во время решения конфликта, чтобы не смущать собеседника. Всё, что необходимо заполнить участникам, мы это делаем индивидуально. В конце оформляем примирительный договор.

По итогам деятельности проводим анализ работы. При этом важно соблюдать принцип конфиденциальности. На обсуждение выносится ход работы, что удалось медиатору, в чем были затруднения, была ли соблюдена процедура медиации, какие приемы и техники нами были использованы.

Самое главное в работе «Школьной службы примирения (медиации)» – это то, что она вытесняет карательные методы воздействия, формирует благоприятную школьную среду, формирует толерантное отношение ко всем участникам образовательного процесса, развивает взаимодействие на основе коммуникации, понимания и ответственного поведения. Здесь работают принципы равенства взрослых и учащихся, появляется возможность школьного самоуправления.

Мы – сотрудники «Школьной службы примирения (медиации)» – оказываем поддержку жертве, помогаем справиться с негативными переживаниями, встречаемся с обидчиком и помогаем ему выйти из трудной ситуации. При этом пострадавшая сторона может выражать свои чувства, выяснить и понять причину случившегося с ней инцидента.

В процессе медиации создаются такие условия, где обе стороны конфликта чувствуют себя в безопасности и могут быть искренними. А для этого необходимо создать условия для соблюдения принципа конфиденциальности, в основе которого лежит то, что после процедуры медиации стороны не будут выносить услышанное за пределы помещения. Наблюдение за соблюдением принципов медиации является ответственностью медиатора.

Из вышеизложенного можно сделать вывод о том, что школьная служба медиации (примирения) уже доказала, что она может быть эффективной при конструктивном разрешении школьных конфликтов. Она улучшает психологический климат в классных коллективах, учит детей, педагогов и родителей новым и эффективным способам коммуникации.