

Часть I

Характеристика конфликтов в школьной среде

1.1. Особенности школьных конфликтов

Каждый взрослый хочет видеть своего ребенка успешным, самостоятельным и счастливым. Хочет, чтобы его ребенок находился среди добрых и понимающих людей, чтобы чувствовал себя защищенным, чтобы жил не в борьбе за «место под солнцем», а в творчестве и созидании. Но в мире растет конкурентная борьба, смешиваются разные культуры и религии, появляется напряжение между властью и народом. Когда случаются конфликты, разрываются отношения, совершаются преступления, людей захватывают эмоции и предубеждения. В случае, если люди никак не способны к взаимопониманию, не способны в ситуации конфликта совладать со своими негативными эмоциями, чтобы услышать других, они стараются найти решение сложной проблемы «простым» путем: через угрозы, бойкоты, манипуляцию или силовые методы.

Но есть и другой путь, в основе которого лежит ценность построения конструктивных отношений и способность приходить к соглашению в сложных обстоятельствах. и цель, и мешает другой стороне делать то же самое. Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью и т. п. В результате бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем. Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют – деструктивными. Конфликтные процессы мало кто одобряет, но почти все в них участвуют.

Особенности школьных конфликтов, по мнению автора концепции школьных служб примирения Коновалова Антона Юрьевича, состоят в том, что:

- во многих случаях начало школьного конфликта скрыто от взрослых. У собранных вместе детей и подростков с разным социальным положением и воспитанием появляется напряжение зачастую помимо их желания. «Последней каплей» может оказаться совсем незначительный факт, когда ребенок «срывается». Именно этот «срыв» большинство взрослых считают началом и причиной конфликта. Но разбор последнего случая не будет результативным, если участники не обсудят и другие важные для себя вопросы, связанные с предысторией конфликта, их прошлыми и будущими отношениями;
- участники конфликтной ситуации в школе, скорее всего, будут продолжать встречаться в одном классе или одних помещениях независимо от их желания. Порой даже взрослому человеку проще сменить работу, чем школьнику поменять учебное заведение, в котором у него сложились напряженные отношения. Поэтому для школьников будет важен не только выход из конкретной ситуации, но и изменение отношения к нему сверстников, предупреждение повторения подобного в будущем, нормализация отношений;
- некоторые ситуации, кажущиеся взрослым незначительными («сегодня поссорились – завтра помирятся»), травмируют подростков на годы. Существуют затянувшиеся многолетние конфликты (особенно между девочками), причины которых давно уже никто не помнит (часто это сплетни или обиды, борьба за внимание противоположного пола.) Причем обычно девочки не только перестают общаться, но каждая собирает вокруг себя группу поддержки, втягивая в конфликт своих подруг. На уроках они больше думают не об учебе, а выясняют, кто на чьей стороне. Иногда даже взрослые (сами уже родители) рассказывают о своих школьных конфликтах, которые не пережиты до сих пор.

Чувство несправедливости их не оставляет, хотя ситуация уже кажется пустяковой.

То же самое относится и к травле ребенка-изгоя, когда каждый «выпад» одноклассников в его сторону кажется незначительным и внешне выглядит игрой, шуткой, но ему страшны их ежедневное постоянство и ощущение бессилия и неизбежности. Это означает, что в школе нужна работа с ситуациями, незначительными с точки зрения взрослых, ребятами же воспринимающиеся гораздо более драматично, влияя на формирование характера и будущее поведение в жизни.

Взрослые порой забывают о разных статусах «взрослого» и «ребенка». Уже одно то, что взрослый говорит, когда захочет и что захочет, может прерывать ребенка по своему усмотрению, сам решает, когда начать и когда завершить разговор, выше ростом (или сидит, когда ребенок стоит возле него), – определяет неравные отношения между ними. Взрослый этого не чувствует, но это ощущают школьники. Дети часто не умеют и не смеют уверенно говорить со взрослыми (а не «огрызаться в ответ»). Поэтому они привыкают молчать, но внутренне не соглашаться, изображая понимание и давая «социально ожидаемые ответы». К этому добавляется неумение некоторых взрослых понять состояние ребенка, например, чувство стыда, выражающееся в смехе, который часто воспринимается взрослыми как неуважение и насмешка над их словами.

Каждая конфликтная ситуация имеет свои предпосылки, явные и неявные, своих участников и индивидуальные способы разрешения.

В любом образовательном учреждении есть несколько основных субъектов - участников конфликта, которые имеют различный социальный статус (учитель - ученик), чем и определяется их разное поведение в конфликте, что порождает разную степень ответственности за ошибки при их разрешении. Конфликты могут быть следующих видов: между педагогом и учащимся, между учащимся и учащимся, между педагогом и родителем учащегося, между личностью и группой, между двумя «противоборствующими» группами.

Участие в конфликте может быть осознанным, или случайным. Роли участников могут меняться. Важно учитывать, что в конфликте могут быть прямые участники (две противоборствующие силы), косвенные участники (те которые в чужом конфликте преследуют свои цели и могут на него влиять), группа поддержки (те участники, которые стоят на позиции одной из сторон, они могут быть активными и пассивными), а также другие лица (оказывающие на конфликт эпизодическое влияние, сюда могут относиться подстрекатели и организаторы).

Конфликт «Ученик-ученик» характеризуется формированием стойкого неприятия одних лиц другими. Враждующие стороны создают друг другу невыносимые условия существования, участвуют в различных заговорах. Участниками конфликта являются дети и подростки. Неписаным правилом таких конфликтов становится их продолжительность, агрессивность, жестокость по отношению к своим оппонентам. Дети не только не пытаются понять друг друга, но еще и специально усугубляют вражду проявлениями презрительного отношения, демонстрационного неуважения.

Распространенным видом конфликта «Учитель — ученик» является непонимание между педагогом и обучающимся. Очень часто ученики думают, что им незаслуженно ставят плохие оценки и мало прилагают стараний для того, чтобы исправить ситуацию. Не действует ни неприятие учителей, ни осуждение одноклассников. Иногда ребенок по каким-то причинам настолько погружается в себя и свой собственный мир, что перестает замечать происходящие вокруг события. Конфликт от этого только затягивается, что не способствует его разрешению.

Подобные конфликтные действия в конфликте «Учитель — родитель ученика» могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем. Недовольство может быть и обоюдным.

Образовательное учреждение состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать межгрупповые конфликты, например, между руководством и исполнителями, между учащимися, между неформальными группами внутри учебной группы, между администрацией и профсоюзом. К сожалению, нередким примером межгруппового конфликта служат разногласия между высшим и более низким уровнями управления, в частности между школьным руководством и педагогами, или между педагогами и учащимися.

На практике большинство спорных ситуаций относятся к первым трем группам.

1.2. Причины школьных конфликтов

Известно, что только понимание истинных причин конфликта открывает путь к их разрешению. Почему возникают конфликты между учащимися?

Первая причина возникновения конфликтных ситуаций между учащимися – это возраст. Агрессия в младшей школе – это результат недостаточной социализации. Дети еще не понимают, как поступать по отношению к другим людям, не осознают разницы между «можно» и «нельзя».

Конфликты в средней школе – более осознанны. Ученик понимает разницу между добром и злом. Здесь многое зависит от воспитания, авторитета учителя, как наблюдающей стороны. Усложняются и непосредственные причины разногласий. Наряду с обычными детскими обидами появляются борьба за лидерство в группе, борьба между группами, личное соперничество.

Один из самых опасных видов конфликтов – социальный. Дети из полных семей часто конфликтуют с детьми из неполных семей. Результатом может быть как неконтролируемая агрессия с любой стороны, так и попытка замкнуться. Очень важно своевременно выявить проблему и разрешить оптимальным способом.

Также нередки этнические конфликты, когда в классе обучаются представители различных этнических групп.

Конфликтная ситуация между учеником и учителем – одна из самых распространенных в школьной среде.

Среди общих причин конфликтов можно выделить:

- недостаток ответственности педагога за грамотное разрешение конфликтных ситуаций;
- различный статус и жизненный опыт участников проблемной ситуации, что определяет их поведение;
- невозможность взглянуть на конфликт «со стороны». Одна проблема глазами педагога и ученика видится по-разному.

Конфликтная ситуация между родителями и учителями – явление относительно новое, но последнее время стало встречаться достаточно часто. Она возникает из-за взаимного недоверия и разного отношения к ребенку.

Есть два взгляда на проблему: учительский и родительский. С точки зрения родителя, проблема в следующем:

- недостаток компетентности преподавателя: неправильно учит, не общается с родителями;
- педагог не умеет найти подход;
- необоснованное занижение оценок, чрезмерные требования к ученику.

Учитель выдвигает свои претензии:

- родители не уделяют внимания правильному воспитанию ребенка;
- необоснованные требования родителей к учителю, нередко превышающие его служебные обязанности;
- непосредственной причиной конфликта может стать что угодно: неосторожное замечание, плохая отметка, агрессия, придирки.

С.Ю. Темина в книге «Конфликты школы или школа конфликтов? Введение в конфликтологию образования» классифицирует причины возникновения школьных конфликтов и делит их на две группы: объективные и субъективные

Объективные причины конфликтов:

- недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей ребенка;
- противопоставление функционально-ролевых позиций учителя и ученика; существенное ограничение степеней свободы;
- различия в представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежности к разным поколениям;
- зависимость ученика от учителя;
- необходимость оценивания учащихся учителем;

- игнорирование личных проблем учащихся в формализованных образовательных системах;
- множественность ролей, которые вынужден играть школьник в силу предъявляемых к нему разных, порой противоположных требований в учебном учреждении, родителями, товарищами, какими-либо другими значимыми людьми;
- различие между учебным материалом и явлениями, объектами реальной жизни;
- социальная нестабильность.

К субъективным причинам относятся:

- психологическая несовместимость учителя и ученика;
- наличие у учителя или ученика определенных черт характера, определяющих так называемую конфликтную личность;
- отсутствие коммуникативной культуры у учителя или ученика; необходимость изучения данного предмета всеми учащимися и отсутствие интереса к нему у конкретного ученика;
- несоответствие интеллектуальных, физических возможностей данного ученика и предъявляемых к нему требований;
- недостаточная компетентность учителя;
- наличие у учителя или ученика серьезных личных проблем, сильного нервного напряжения, стресса;
- чрезмерная загруженность учителя или ученика;
- вынужденная бездеятельность ученика;
- отсутствие самостоятельности, творческого начала в учебном процессе; несоответствие самооценки ученика и оценки, данной ему учителем.

Конфликт в школе — это кризисное развитие педагогической ситуации, характеризующееся резким обострением межличностных отношений и ростом внутреннего, психического напряжения участников образовательного процесса. Его решение требует существенного напряжения интеллектуальных, эмоциональных, духовных сил воспитателя и воспитанников. При этом встречаются ситуации, когда игнорирование конфликта, стремление его избежать любыми способами приводит лишь к его затягиванию, осложнению, преобразованию в более тяжелые, трудно разрешимые формы. В таких ситуациях гораздо разумнее дать возможность конфликту вызреть, проявиться в открытой форме с тем, чтобы, управляя его ходом, можно было бы прийти к конструктивному решению проблемы и позитивному результату. Однако достаточно часто встречаются конфликты, вызванные обычно субъективными причинами, развитие которых абсолютно бесперспективно, приводит лишь к негативным последствиям. Если своевременно предпринять адекватные ситуации действия, то можно избежать нежелательного развития педагогической ситуации.

Если обратить внимание на культуру взаимоотношений в сегодняшней школе, то можно заметить, что наиболее часто встречающаяся (доминирующая) культура взаимоотношений между учителем и учениками, выражается в том, что:

- преобладают «вертикальные» отношения даже во внеучебных ситуациях;
- учителя в качестве цели воспитания чаще всего видят послушание;
- реагирование на противоправное действие учащегося обычно осуществляется в направлениях: пригрозить наказанием или наказать (в пределах своей компетенции), отправить к специалистам на исправление поведения, «заглушить» конфликт, удалить из класса или школы;
- с точки зрения многих взрослых, конфликтов в школе нет (особенно конфликтов «ученик-учитель»), а есть недопустимое поведение учеников, которое следует пресекать;
- при реагировании на конфликты все чаще используется язык юридической практики, предполагающий определенный взгляд на ситуацию: определение виноватого, нарушение прав и законов, наказание как «несение ответственности».

В результате такого реагирования на конфликт отношения между его участниками часто могут ухудшаться. Усиливается напряжение в отношениях, недопонимание и безответственность сторон друг к другу. Если подобное происходит часто, обстановка в классе становится напряженной,

конфликтной, агрессивной, и ребята привыкают к этому. Атмосфера в классе становится неприемлемой для отдыха, творчества, занятий.

Способность разрешать конфликты, понимать друг друга, исправлять причиненный вред исчезает (или не формируется), что приводит к «варварским» отношениям.

Сегодня конфликты в школе разрешаются, как правило, на основе административных рычагов – через учителя, через руководство школы, в некоторых, особых и более сложных случаях – через руководство системы образования; в криминальных ситуациях – через правоохранительные органы. Существенными и определяющими такое положение факторами являются, с одной стороны, значительная закрытость, автономность школы и семьи, а с другой – проблемы владения соответствующими знаниями, навыками и технологиями раннего распознавания и эффективного разрешения возникающих конфликтов, самостоятельно или при помощи внешних воздействий. Но, если семья в своей автономии в некотором роде «естественно» закрыта, и достижение её большей открытости для своевременного внешнего реагирования – задача очень тонкая, то повышение открытости школы проще достижимо и вполне реально. Для улучшения положения могут использоваться как известные и применяемые инструменты, так и новые, до настоящего времени используемые в незначительной степени. Указанные выше обстоятельства, касающиеся возможности повышения открытости школы, как значимого института общества, в том числе для общественного участия, представляются весьма важными для разработки и выстраивания системы действий, направленных на улучшение положения в данной области образования. Такая система действий может быть сформирована посредством поиска и последующего поэтапного внедрения положительно результативных инноваций. Такой важнейшей социальной инновацией в области современного воспитания и образования становится медиация.

Часть II

Медиация как форма решения школьных конфликтов

2.1. Понятие школьной медиации

В настоящее время медиация становится все более широко известным и распространенным методом посредничества в конфликтах. Медиация – это метод разрешения споров, причисляемый к группе альтернативных методов разрешения споров (ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»). При этом медиация в корне отличается ото всех остальных методов разрешения споров – как традиционных, так и альтернативных. В медиации третья сторона – медиатор – не уполномочена и не имеет права выносить решения по спору и, более того, должна воздерживаться от предложения вариантов разрешения конфликта. Медиация – это метод, в основе которого лежит уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, основывающихся на возможности защиты и удовлетворения интересов сторон, при условии предоставления равных прав всем сторонам спора.

Впервые медиация как метод конструктивного урегулирования конфликтов стал использоваться в США в начале 60-х годов. Источником его возникновения и развития послужили многочисленные судебные разбирательства, захлестнувшие в тот период страну. Загруженность судебной системы привела к разработке технологии, использование которой позволило разрешать значительное количество споров, в том числе и рассматриваемых судами, с результатом обоюдного выигрыша, т.е. достижением сторон мирового соглашения. Как свидетельствует широкая мировая практика, применение медиации в судебных спорах способствовало тому, что в 85%-ах случаев конфликты заканчивались достижением соглашения между противоборствующими сторонами. Выработанная в рамках юридической практики медиативная технология в дальнейшем получила широкое распространение в разных сферах человеческой деятельности: в школах, бизнесе, управлении, международной дипломатии и т.д. Попытки привлечь в спор третье лицо, чтобы достичь приемлемого разрешения спора, не новы. Многие из нас в силу своей ролевой позиции, должностных или профессиональных обязанностей периодически вынуждены брать на себя

функции урегулирования конфликтов между другими людьми. Однако, как правило, для этого выбирается хорошо знакомая всем модель «арбитража».

В этом случае посредник (третье, незадействованное в конфликте, лицо) выступает в роли третейского судьи: выслушивает стороны, собирает необходимую информацию, а затем либо признает правоту одной из сторон, либо принимает третье решение. Подобная стратегия редко приводит к успеху по следующим причинам:

- чем в большей степени конфликтная ситуация затрагивает личные взаимоотношения сторон во всей их неизбежной закрытости для окружающих, тем труднее установить истину, тем сомнительнее возможность решения в пользу одной из сторон;
- поскольку каждый из участников конфликта убежден в своей правоте, такое решение не может быть принято без ущерба для отношений самого посредника по крайней мере с одной из сторон;
- многие посредники не могут избавиться от ощущения вины, если принятое ими когда-то решение оказалось (или кажется теперь) неверным;
- арбитраж закрепляет негативный опыт взаимодействия между участниками конфликта: они не справились с проблемой сами и вынуждены были обратиться за помощью к третьему лицу, которое и решило их проблему.

Преодолеть указанные недостатки «арбитража» позволяет использование метода медиации в разрешении конфликтных ситуаций.

В настоящее время медиация в области образования используется во многих странах мира и спектр проблем решаемых данным методом безграничен. Специалистами Центра медиации и права был проанализирован и обобщен тот опыт, который накоплен в США, Великобритании, Австрии, Германии и других странах, и разработан метод, учитывающий особенности российского образования, семейных отношений и социокультурных условий. При этом метод «Школьной медиации» ориентирован на работу со всеми участниками образовательного и воспитательного процесса.

«Школьная медиация» – это и инновационная методика, и учебная технология, рассчитанная на применение во всех институтах, принимающих участие в воспитании и формировании личности ребенка – от семьи и дошкольных учреждений до высшей школы.

При разработке метода школьной медиации был взят за основу медиативный подход, построенный на понимании. В этом подходе априори заложено позитивное отношение к личности и признание за ней права оставаться аутентичной.

Что означает «понимать»? На первый взгляд, если есть коммуникация, то все очень просто: «Я сказал – ты понял». Однако это — кажущаяся простота.

В конфликте обычно происходит так, что стороны, не имея возможности и желания понять друг друга, часто предпочитают «уничтожить» противника, порой в ущерб самим себе. Получить информацию – мало, ее еще нужно правильно понять.

И это один из аспектов, с которыми работает медиация. Ею производится коррекция нарушенной или деформированной коммуникации, создание условий для понимания сторонами самих себя и друг друга. Важно понимать, что создать благоприятный климат и безопасное пространство, повысить качество обучения невозможно без понимания взрослыми простой, но чаще всего игнорируемой истины, что общение и есть воспитание. От качества общения зависит и качество образования. Именно поэтому одной из основ метода «Школьной медиации» является позитивное общение. Школьная медиация – это своеобразная школа общения.

Медиация в учебных заведениях играет более важную роль, чем просто программа разрешения конфликтов. Это социально значимый инструмент для предупреждения возникновения и обострения конфликтов.

Цели метода «Школьной медиации» можно сформулировать следующим образом:

- создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности

каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов (но не в ущерб чужим интересам);

- улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса (каковыми являются семья, воспитатели, педагоги, администраторы воспитательно-образовательных учреждений, психологи, социальные работники, социальные педагоги, школьные инспекторы, дети, подростки, юношество) с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами.

Важная задача данного метода: научить детей, показать им на реальном примере, что существует множество возможностей для реализации интересов, для ненасильственного, мирного выхода из конфликтных ситуаций; помочь в формировании личного позитивного опыта выхода из конфликта и обретении уверенности в своих силах. Дети должны понимать, что на стресс, напряжение не нужно реагировать эмоционально и агрессивно. Лучший способ дать им такое понимание и закрепить позитивные стратегии - это проживание и приобретение собственного личного опыта положительной коммуникации. Важно, чтобы уже в раннем возрасте они обрели этот опыт и имели возможность выбирать ненасильственные стратегии поведения.

Кроме того, школьная медиация создает условия для позитивной самоактуализации личности в период возрастного кризиса. Ведь именно в подростковом возрасте ребенок остро нуждается в том, чтобы обрести свое место в социуме, получить признание и принятие со стороны сверстников. Очень часто подростки пытаются добиться внимания не совсем правильными путями, самоутверждаясь через негативные поступки и применение силы. Школьная медиация, работа в «группах-равных» как раз и создают условия для того, чтобы актуализация личности проходила в позитивном ключе.

Основные принципы метода «Школьной медиации» таковы: добровольность; взаимное уважение; принятие, признание ценностей и самобытности каждой отдельной личности; беспристрастность и непредвзятость; прозрачность процесса для всех его участников; конфиденциальность, равноправие, сотрудничество; признание права каждого на удовлетворение потребностей и защиту своих интересов при условии признания такого же равного права за другими. Каждый из перечисленных принципов имеет глубокий смысл, обеспечивающий эффективность метода.

Значимость метода состоит в том, чтобы научить навыкам позитивного общения не только детей, но и, прежде всего взрослых. В отношении применимости метода можно отметить следующее.

С одной стороны, он является способом разрешения конфликтов, обучения детей позитивному общению, а с другой - способом повседневного взаимодействия как в школе, так и дома. Интеграция метода «Школьная медиация» и медиативного подхода в образовательное пространство предоставляет детям возможность «отделить» себя от негативных поступков, давая им право на ошибку без навешивания «ярлыков». Кроме того, метод очень результативен в профилактической и коррекционной работе с трудными подростками и несовершеннолетними правонарушителями. Школьная медиация должна применяться в коррекционных образовательных учреждениях для того, чтобы предотвратить дальнейшее негативное развитие жизненного сценария этих детей и предоставить им шанс занять достойное место в обществе.

Школьная медиация — это не только образовательный метод, но и целое мировоззрение, основанное на понимании, принятии, умении слушать и слышать другого человека. И именно этому в первую очередь нужно учить детей.

2.2. Конфликтологический посредник – медиатор

В качестве посредника при разрешении конфликтов выступает медиатор. Медиатор (ведущий примирительной встречи), который не является ни судьей, ни адвокатом, ни следователем, ни прокурором, ни воспитателем или советчиком. Медиатор – нейтральный посредник, помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом.

Медиатор не несет ответственности за примирение сторон или выработку ими решения, поскольку это – ответственность сторон.

Медиатор отвечает за то, чтобы люди поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации и сделали осознанный выбор – воспользоваться им или нет. Медиатор также отвечает за то, чтобы на встрече были созданы максимальные условия для взаимопонимания и примирения. Конфликтологический посредник – медиатор осуществляет подготовку сторон к медиации с соблюдением следующих принципов медиации.

- Добровольность участия сторон. Стороны участвуют во встрече добровольно, их принуждение к участию в какой-либо форме недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.
- Информированность сторон. Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.
- Нейтральность медиатора. Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию.
- Конфиденциальность процесса медиации. Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор и служба примирения обеспечивают конфиденциальность медиации и защиту от разглашения документов, касающихся процесса медиации. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.
- Ответственность сторон и медиатора. Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.
- Заглаживание вреда обидчиком. В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

Как было отмечено, одним из основных требований к медиатору является сохранение нейтралитета и беспристрастности относительно обсуждаемого вопроса, участников его поднимающих и исхода посредничества. Их соблюдение сигнализирует конфликтующим сторонам о заинтересованности медиатора в том, чтобы участники сами выработали свое собственное решение проблемы. Нейтральность проявляется во всем: медиатор сидит на равном расстоянии от конфликтующих сторон, предоставляет им равное время для высказываний в течение медиативной сессии, уделяет равное внимание их пожеланиям относительно организации процесса посредничества и т.д. Беспристрастность предполагает одинаково позитивное эмоциональное реагирование на реплики, мнения, суждения, предложения, высказываемые участниками конфликта. Именно проявление нейтралитета и беспристрастности является самым важным и часто самым сложным для человека, выполняющего посреднические функции.

Кто в образовательном учреждении может стать медиатором? Конечно, в первую очередь, школьными медиаторами должны становиться те люди, которые работают в системе образования: преподаватель, педагог, психолог, социальный педагог, представитель по правам ребенка и т.д. Школьная медиация является дополнением ко всем этим специальностям, и ее основная функция состоит, прежде всего, в предоставлении действенного инструмента взаимодействия внутри образовательно-воспитательного пространства. Сегодня педагог больше всего сосредоточен на том, чтобы дать детям знания о предмете, который он преподает; и порой ему не хватает навыков воспитателя. Школьная медиация помогает педагогу на должном уровне выполнять воспитательную функцию. Что касается школьного психолога, то его профессиональная компетентность часто сводится к тому, чтобы диагностировать и констатировать существующие проблемы, к попыткам помочь детям, учителям и родителям. Но у психолога не так много реальных инструментов, которые помогают разрешить уже очевидную проблему и предотвратить будущие.

Аналогичные трудности возникают в работе социального педагога. То есть навыки метода «Школьная медиация» - это и набор инструментов, с которыми можно работать отдельно, и неопределимое дополнение в работе представителей всех социально ориентированных профессий.

Стоит отметить, что роли медиаторов могут выступать и сами школьники: это наиболее уравновешенные, сдержанные, неконфликтные ребята, которые могут быть объективными и беспристрастными. Кроме того, личность медиатора предполагает высокий уровень эмпатии, то есть умение сопереживать другим. Ведь для успешного разрешения ситуации сопереживать нужно обеим сторонам конфликта.

У школьников, которые выступают в роли медиаторов, развиваются навыки, важность которых в жизни сложно переоценить. Во-первых, это навыки общения: понимание границ, контекста общения, понимание разницы между межличностными и объективными типами отношений и осознанное поддержание именно межличностных отношений. Во-вторых, личностные навыки: самоконтроль, способность действовать в ситуациях неопределенности (генерировать идеи, анализировать ситуации, принимать решения). В-третьих, навыки урегулирования конфликтов: использование оптимальных стратегий поведения в конфликте, способность видеть в конфликте возможности для решения проблем, лежащих в его основе.

Сложные конфликтные ситуации в воспитательно-образовательной сфере возникают ежеминутно, так же как и в жизни в целом. Медиация относится к конфликтам, как к неотъемлемой части жизни. Понятно, что часто конфликт несет деструктивный потенциал, хотя без конфликта не было бы и развития. Поэтому одна из задач школьной медиации – направить энергию конфликта не в деструктивное, а в созидательное русло. Ведь главная цель медиации в воспитательно – образовательном контексте – выработка сторонами взаимодовлетворяющего решения, ориентированного на будущее сотрудничество.

Часть III

Службы школьной медиации

3.1. Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации

Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации является: Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», который определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности и т.д.

В 273-ФЗ в статье 45 «Защита прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся» указывается, что в организации, осуществляющей образовательную деятельность, создается «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений». «Служба школьной медиации» и «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» должны быть разными структурными подразделениями образовательного учреждения, но по некоторым типам конфликтов они могут взаимодействовать, сотрудничать и дополнять друг друга с учетом различия их целей, методов работы и зон компетенции, что должно быть зафиксировано локальными актами образовательного учреждения. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» Согласно пункту 2 «настоящим Федеральным законом регулируются отношения, связанные с применением процедуры медиации к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также спорам, возникающим из трудовых правоотношений и семейных правоотношений».

Иные документы, регулирующие деятельность медиаторов и служб школьной медиации:

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р, в которой одним из приоритетных направлений развития социальных институтов и социальной

политики государства определяется «формирование и развитие механизмов восстановительного правосудия, реализация технологий восстановительного правосудия и проведения примирительных процедур».

Указ Президента РФ № 761 от 01 июня 2012 года «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы», который определил ряд мер, имеющих прямое отношение к восстановительному правосудию и службам примирения:

- приоритет восстановительного подхода и мер воспитательного воздействия;
- наличие системы специализированных вспомогательных служб (в том числе служб примирения);
- организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении;
- внедрение технологий восстановительного подхода, реализация примирительных программ и применение механизмов возмещения ребенком-правонарушителем ущерба потерпевшему, а также проведение социальной, психологической и иной реабилитационной работы с жертвами преступлений, оказание воспитательного воздействия на несовершеннолетних правонарушителей.

Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897, который ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы»): «...как уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов».

Концепция развития до 2017 года сети служб медиации для восстановительного правосудия в отношении детей, не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность», утвержденная Распоряжением Правительства России от 30.06.2014 № 1430-р., данный документ определяет основные цели, задачи и направления действий по созданию сети служб медиации, организации их работы, подготовке кадров, внедрению с их помощью медиативной и восстановительной практики в работу с детьми и подростками, вовлечение всех государственных и общественных институтов, участвующих в воспитании и формировании личности от семьи до высшей школы, включая органы и организации, привлекаемые в случаях, когда имеет место правонарушение, а также меры, направленные на повышение эффективности государственного управления в сфере обеспечения защиты прав и интересов детей.

Ожидаемые результаты реализации Концепции:

- новая, более эффективная система помощи семье и детям, защиты, обеспечения и гарантирования прав и интересов детей всех возрастов и групп, детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а также вступивших в конфликт с законом;
- эффективная система профилактической и коррекционной работы с детьми, включающая институты социально-психологической помощи ребёнку, совершившему общественно опасные деяния, но не достигшему возраста, с которого наступает уголовная ответственность, в осознании и заглаживании вины перед потерпевшим;
- оздоровление психологической обстановки в образовательных организациях в результате внедрения метода школьной медиации;
- повышение эффективности работы всех органов и организаций по защите прав и интересов детей, оптимизация их структуры, повышение квалификации всех, кто работает с детьми;
- снижение общего количества и остроты конфликтов, в которые вовлекаются дети, количества и тяжести правонарушений, в том числе повторных, и их последствий для других лиц и общества, уменьшение асоциальных проявлений среди детей и подростков.

«Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленным письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № ВК-844/07, согласно которым для организации школьной службы медиации необходимо решить следующие задачи:

- информировать работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;

- мотивировать работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;
- провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательных организаций, обучающихся и их родителей (законных представителей);
- организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;
- обучить сотрудников образовательных организаций, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «Школьная медиация»;
- установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

3.2. Деятельность школьной службы медиации

Школьная служба примирения – это команда взрослых и подростков, которая стремится:

1. при конфликте снизить административные, карательные воздействия взрослых, а также силовые воздействия и манипуляции подростков и перевести их в конструктивную коммуникацию;
2. реализовать совместную (детей и взрослых) деятельность по улучшению школы как элемента самоуправления, переустраивающей существующий тип управления;
3. включать подростков во взрослую деятельность: участие в значимом для образования России инновационном проекте;
4. строить процесс воспитания на основе коммуникации и взаимопонимания, обращаться к таким ценностям, как справедливость и ответственность;
5. дать возможность существующим в школе сообществам (взрослых и детей, «лохов» и «авторитетов», отличников и «ботаников», богатых и бедных и пр.) понять друг друга и увидеть в каждом человека, исходя из личностных, а не ролевых отношений.

В своей работе школьные службы медиации опираются на стандарты, утвержденные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации в 2009 году.

Понятие «восстановительная» указывает на важность восстановления человеческих отношений, на то, что разрешение конфликта должно фокусироваться на восстановлении пострадавшего и обидчика, на их исцелении от боли и страданий, а также на заглаживании обидчиком нанесенного пострадавшему вреда

В настоящее время служба примирения состоит, как правило, из команды кураторов (обычно это заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, реже психолог или один из учителей) и примерно десяти старшеклассников. Все они, включая кураторов, проходят подготовку в качестве медиаторов. Взрослые члены команды участвуют в разрешении ситуаций, которые подросткам не под силу в связи с их статусом.

На первом этапе служба примирения может состоять только из взрослых, которые прошли специальную подготовку по проведению восстановительных программ, но в дальнейшем очень важно участие самих школьников, поскольку:

- это даёт возможность конструктивно разрешать конфликтные ситуации, о которых взрослым неизвестно, куда им доступа нет;
- подросткам проще построить доверительные отношения со сверстниками: они говорят друг с другом «на одном языке»;
- самим подросткам-медиаторам работа в школьных службах примирения позволяет обрести серьезный опыт конструктивной коммуникации, которая им пригодится в дальнейшей жизни.

Информация о конфликтных и криминальных ситуациях (таких как кража, драка, порча имущества) в начале работы службы обычно поступает от администрации и педагогов; в дальнейшем, по мере знакомства с деятельностью службы, в нее начинают обращаться школьники и родители. Медиаторы проводят предварительные встречи со сторонами конфликта (по отдельности) и сами примирительные встречи. В среднем работа по запуску службы примирения и активного проведения ею медиаций занимает приблизительно один год.

Основная цель службы школьной медиации (примирения) состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликты.

Задачи службы примирения, направленные на работу с конфликтами и напряженностью в школьном сообществе, - это:

- проведение медиации (программ примирения) между конфликтующими сторонами, а также между обидчиком и потерпевшим;
- просвещение и презентационные мероприятия для всей школы (учителей, родителей, администрации и учеников) с целью прояснения ценностей восстановительного подхода и увеличения числа ситуаций, передаваемых на медиацию;
- выступление на городском уровне и в средствах массовой информации, участие в конференциях;
- обучение школьников конструктивной коммуникации и медиации;
- налаживание взаимопонимания между разными людьми, организация «школьных конференций» и «кругов» для решения важных для школьного сообщества проблемных вопросов.

К внутрислужебным задачам (в основном ими занимается куратор службы) относятся:

- анализ и мониторинг школьной ситуации в области воспитания, реагирования на конфликты, взаимопонимания в подростковой среде;
- повышение мастерства медиаторов, создание сообщества (клуба медиаторов);
- формирование команды для службы примирения;
- налаживание партнерства с администрацией, родителями, специалистами;
- анализ собственной деятельности и качества работы службы

Работа школьной службы примирения построена на следующих принципах: добровольность участия в деятельности службы; внимание к потребностям всех участников образовательного процесса (учеников, учителей, администрации и т.д.); создание авторитета службы; учет групповых процессов в группах обучающихся; наличие подготовки по конфликтологии, медиации участников службы примирения.

Основной формой работы является программа примирения (медиация) между участниками конфликтных ситуаций. Реализуется на встрече сторон. Часто находящиеся в конфликте стороны не могут поговорить самостоятельно, потому что они охвачены эмоциями и недоверием друг к другу.

В основном, программа примирения работает со следующими ситуациями: драки, кражи, побои и издевательства, конфликты в коллективе и с учителями и т.п. При этом, если на первый взгляд ситуация не подходит под программу, тем не менее надо стараться не отказываться обратившемуся человеку, а попытаться найти основания для программы. Определить, возможно, ли проведение программы может только медиатор, или стороны самостоятельно принимают обоюдное решение прибегнуть к данной процедуре. Таким образом, медиация - это совокупность последовательно сменяющих друг друга стадий. Несоблюдение процедуры проведения этих стадий влечет за собой отказ сторон от процедуры медиации или возникновение затруднений приводящих к отрицательному результату.

Восстановительные программы проходят поэтапно. Специалисты в области медиации выделяют несколько этапов процедуры проведения медиации.

Первый этап подготовительный, в котором ведущий узнает условия протекания конфликта и собирает необходимую информацию. В этой стадии происходит процесс оценки медиатором конфликта и возможностей применения данной процедуры. Важно определить состав участников процедуры и на предварительной встрече с участниками обговорить круг, лиц которых необходимо привлечь к процедуре медиации. Следует заметить, что чаще к такой процедуре в школе прибегают несовершеннолетние, поэтому необходимо получить согласие родителей или лиц их заменяющих. Такое согласие должно быть письменным, в нем содержатся принципы и правила проведения процедуры медиации. Если процедуру медиации проводят сверстники-медиаторы, то согласия родителей или лиц их заменяющих не требуется. Такая процедура может носить неформальный характер и в этом случае письменное соглашение сторон не заключается.

Второй этап предварительные встречи с участниками конфликта. Медиатор, встречаясь с каждой из сторон по отдельности, рассказывает о целях и принципах процедуры медиации, разъясняет роль и ответственность сторон, последовательность работы, объясняются правила проведения встречи и источник поступления информации о конфликте, уточняется, что медиатор является не заинтересованной стороной. Устанавливается доверительный контакт с участниками, выслушивается версия каждой стороны, принимается решение о типе примирительной программы, если участники сторон согласны. Здесь может происходить обмен документами, а также представление позиций сторон в устной форме. В условиях образовательной организации под документами можно понимать: записки, фотографии, видеoinформацию, аудиoinформацию и прочие свидетельства конфликта. При общении с пострадавшей стороной важно учитывать ее психологические характеристики, восстановить доверие к себе и окружающим, объяснить причины происходящего, научить способам конструктивного поведения.

На третьем этапе проходит примирительная встреча, на которой медиатор создает условия для диалога сторон и следит за соблюдением процедуры и взаимного уважительного отношения, важно сохранять равноправные позиции всех участников встречи. При проведении встречи медиатор еще раз напоминает о причинах процедуры, представляет участников, акцентирует внимание на правилах проведения медиации. Важно указать, что медиатор лицо нейтральное и объяснить его функции и обязанности. Время встречи не ограничивается. Оно может занимать от 1,5 до 4 часов. Процедура может быть прервана и перенесена по желанию сторон. В ходе переговоров возможен перерыв. Участники могут внести в правила встречи свои уточнения. Начинает обсуждение проблемы пострадавшая сторона. На этом этапе важно дать сторонам высказаться, исключить ситуации, когда участники перебивают друг друга. Особое значение имеет сохранение уважительного отношения сторон, исключение оскорбительных высказываний и критичных замечаний. В конце процедуры оформляется примирительное соглашение. Предметом медиативного соглашения является то, по поводу чего возник спор; субъектами – участники спорного правоотношения; содержанием – обязательства, которые принимают на себя стороны в целях урегулирования разногласия. Следует заметить, что медиационное соглашение заключается с согласия сторон. В условиях образовательной организации письменное соглашение может не заключаться. Если ситуация носит криминогенный характер или процедура медиации была обязательной, то в этом случае соглашение оформляется в обязательном порядке, так как оно предоставляется в органы правопорядка либо лицу, направившему стороны на процедуру медиации. Медиатор заканчивает примирительную сессию заключительным словом, в котором подводит итог медиационной сессии и согласовывает со сторонами дальнейшие действия.

На четвертом этапе медиатор получает информацию от сторон конфликта о выполнении примирительного соглашения, в случае необходимости проводит еще одну встречу. Эту стадию можно назвать рефлексивной. Поскольку именно здесь медиатор может получить обратную связь от сторон о полезности и эффективности данной процедуры. Осуществляется контроль над исполнением соглашения и анализ проделанной работы. Необходимо заметить, что процедура медиации является длительным процессом. Каждый этап может длиться в течение нескольких встреч. Данное деление на четыре этапа учитывает специфику работы в образовательной организации и выделяет основные элементы деятельности медиатора: подготовка и сбор информации, предварительные встречи со сторонами, примирительные встречи, рефлексорный этап, учет особенностей образовательной организации.

Следует сказать, для чего программа примирения не предназначена:

- она не является уникальным средством для всех случаев;
- она не является воспитательным средством хотя определенные воспитательные эффекты обычно наблюдаются;
- она не может гарантировать изменения человека, тем более за один-два дня;
- она не может эффективно работать без связи с учителями, родителями и другим окружением подростков.

В работе службы используются такие методики и программы примирения, как медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

Например, для выявления наиболее значимых для детей вопросов взаимодействия с окружающими и выработки правил общения используется метод «кругов примирения», когда учащиеся в классе рассаживаются в круг и каждый имеет возможность высказаться.

Для решения затяжных конфликтов между детьми и их родителями используется методика «семейных кругов», на которых решаются следующие задачи:

достижение общего понимания того, что произошло и происходит;

возможность для родителей в спокойной обстановке услышать понимание проблемной ситуации их ребенком и оценить эффективность применяемых методов;

возможность для детей понять эмоциональное состояние родителей;

осознание возможных путей изменения ситуации через выработку правил и нахождение компромисса.

Познакомиться с техниками, которые использует медиатор в школьных службах примирения, можно в Приложении 1.

Реализуемые школьной службой программы примирения направлены как на преодоление враждебности между сторонами, так и на активное участие самих сторон в конструктивном разрешении ситуации. Необходимо отметить, что опыт работы школьной службы примирения имеет значительные результаты. Явными показателями положительных результатов проделанной работы является то, что дети становятся более ответственными и культурными в правовом отношении, менее враждебными и напряженными, начинают использовать мирные процедуры для разрешения конфликтов, демонстрировать равнодушие к собственному будущему, наличие перспективных планов на него и попытки их реально осуществить. При разрешении конфликтной ситуации посредством медиации ответственность за ее разрешение предоставляется сторонам. В результате обучающиеся учатся сами, опираясь на помощь и поддержку взрослых (медиатора и, возможно, присутствующих на встрече людей из их ближайшего окружения), находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи.

Таким образом, преимущества школьной службы медиации:

- элемент новизны: новое время диктует новые технологии;
- педагоги меняют методы разрешения конфликтов на интерактивные и восстановительные;
- увеличивается число детей, вовлеченных в социальную практику, растет их нравственное развитие, подростки получают новые гражданские знания и навыки по праву, демократии и культуре мира, видят возможность разрешения конфликтов путем диалога, сочувствия, сострадания.

Важность участия школьников в таких примирительных процедурах выявил Хананашвили Н. Л. В статье «Общественная активность и школьные конфликты». Он писал: «Во-первых, это собственно результаты разрешения конфликтов – восстановление миропорядка, существовавшего до конфликтного события. Во-вторых, такая работа помогает и самим ребятам более конструктивно смотреть на жизнь и облегчать собственный поиск выходов в той или иной жизненной ситуации. Дети через коммуникационные процедуры имеют возможность более детально разбираться в происходящих на их глазах событиях, анализировать причины и мотивы, которые стали основанием побудительным импульсом для того или иного поступка. В-третьих, это возможность приобретения опыта публичного обмена мнениями и впечатлениями, межличностной коммуникации, ведения дискуссии и выработки других, существенных в современной жизни навыков. Наличие такого опыта, как представляется, можно назвать одновременно и важнейшим уроком публичной демократии. Положительное влияние оказывает и прояснение ситуации, в которую попали конфликтующие стороны, без чего их дальнейшее примирение бывает серьёзно осложнено.

Кроме того, само присутствие подобных институтов, осуществляющих непрерывную, общественно значимую деятельность в учреждениях образования, способно становиться фактором оздоровления обстановки в школе и в обществе в целом. Наконец, приобретение опыта содействия примирению может стать и первым шагом для формирования собственного представления о своём профессиональном будущем».

Следует обратить внимание на качества личности, которые формируются с помощью школьной службы примирения и которые в настоящее время востребованы обществом и находятся в дефиците.

Сегодня востребованы такие качества людей, которые позволяли бы строить и сохранять конструктивные взаимоотношения в постоянно меняющихся условиях. Это становится возможным при наличии способности к пониманию и навыкам осуществления действия посредством коммуникации. Авторитарные установки (в форме установления права сильного, наказания и клеймения) избавляют детей от самоорганизации и делают ненужным развитие нравственных качеств личности. В школьных службах примирения сами ученики, прошедшие специальную подготовку, являются ведущими (медиаторами). Служба примирения функционирует под наблюдением взрослых. Обычно в роли кураторов выступают заместитель директора по воспитательной работе, социальные педагоги или школьные психологи. В современных условиях России возможно возложение функции куратора на школьного уполномоченного по правам ребёнка или по правам участников образовательного процесса (школьного омбудсмана). Такое сочетание, несомненно, будет способствовать большей устойчивости службы, поскольку:

- выстраивает практическое и, в то же время, социализирующее партнёрство между взрослыми и детьми, входящими в службу;
- создаёт сочетание постоянно действующего сотрудника и сменяющихся детских групп, оканчивающих школу и выходящих во взрослый мир с жизненно и социально важными практическими знаниями и навыками;
- способствует формированию иной школьной среды, не столь остро конфликтной и более благоприятной для обучения и школьного воспитания.

Школам важно иметь такую программу как альтернативу существующим, прежде всего, силовым способам реагирования на конфликт.

3.3. Процесс создания школьной службы медиации

Служба школьной медиации (ШМ) не имеет строго регламентированной структуры и может формироваться в соответствии с теми потребностями и возможностями, какие присутствуют в той или иной образовательной организации. Служба школьной медиации не является ни юридическим лицом, ни структурным подразделением образовательной организации. В Службу ШМ могут входить сотрудники образовательной организации и дети. Необходимым условием участия в работе Службы ШМ – является прохождение специального обучения. Служба ШМ действует на основании российского законодательства, устава образовательной организации, иных региональных и локальных нормативных актов, в том числе и на основании положения о Службе ШМ, которое может утверждаться советом образовательной организации, либо нормативно-правовыми актами, соответствующими тем реалиям, в которых находится то или иное учреждение или организация (если не предусмотрено иное). Для эффективного функционирования Службы ШМ необходимо осознанное понимание администрацией образовательной организации, контролирующих организаций, органов исполнительной власти, важности независимой позиции Службы ШМ. Организация Службы ШМ должна проходить поэтапно, с целью планомерной интеграции медиативного подхода в образовательно-воспитательный процесс, с учетом принципа добровольности и осмысленного подхода к созданию жизнеспособной Службы ШМ.

Примерный порядок создания школьной службы медиации.

Принятие администрацией школы решения о создании Школьной службы примирения, заключение договора. Согласование с администрацией школы. Включение в должностную инструкцию сотрудника – руководителя службы обязанностей по организации работы и дальнейшей преемственности службы

Подписание приказа о создании службы. Утверждение Положения о Школьной службе примирения в соответствии со стандартами восстановительной медиации. Анализ информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам).

Отбор школьников на участие в базовом семинаре. Проведение базового семинара.

Создание клуба медиаторов и регулярные встречи детско-взрослой команды Школьной службы медиации.

Обсуждение и формулирование командой службы примирения ценностей восстановительной медиации, которые служба собирается нести в свою школу.

Информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки педагогического коллектива (классных руководителей), родителей, учеников. Выпуск информационного стенда, плаката или статьи в школьной газете о создании Школьной службы медиации, на сайте школы.

Определение администрацией школы, куратором и школьниками-медиаторами способов получения информации о конфликтах. Доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы (примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.).

Работа службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций в соответствии с порядком работы медиатора. Ведение регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга. Написание отчетов по форме.

Проведение супервизий по проведенным программам, оценка соответствия проведенных программ стандартам восстановительной медиации и порядку работы медиатора.

Обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния Школьной службы медиации на школу.

Обобщение и анализ опыта. Заполнение мониторинга работы службы и «срезов» количества конфликтов и способов реагирования на конфликты в школе. Итоговая оценка эффективности деятельности Школьной службы примирения.

Связь с ассоциацией медиаторов (взаимопомощь и обмен опытом, участие в совместных мероприятиях сообщества медиаторов).

Включение элементов восстановительных практик в различные воспитательные формы и мероприятия.

Обучение новых медиаторов, а также школьников и педагогов школы восстановительной коммуникации и восстановительным практикам.

Примерный перечень документации для создания школьной службы примирения (ШСП):

- приказ директора школы о создании Школьной службы примирения;
- Положение о службе;
- должностная инструкция куратора службы;
- формы обращений в ШСП, отчетов;
- журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций;
- кодекс сотрудничества членов ШСП;
- информационные листы о работе ШСП;
- программа сопровождения учащихся ШСП;
- программа занятий;
- план работы (на неделю).

Следует помнить, что создание школьных служб примирения (ШСП) позволяет:

- снизить уровень конфликтности в школе, что будет содействовать устранению причин противоправного поведения школьников;
- обучить членов школьного сообщества новой восстановительной практике выстраивания отношений и реагирования в конфликтных ситуациях, что будет содействовать декриминализации подростковой среды;
- создать условия для привлечения лидеров подростковых групп в деятельность по изменению культурных норм школьной среды.

Практика Школьных служб медиации в России относится скорее к общественному (в образовательной и социальной сфере общин нет, но есть сообщества) типу и развивается активистами и организациями с ориентацией на профессиональные сообщества. Медиатор в российской школе должен быть не узкоспециализированным специалистом-конфликтологом, а скорее человеком, поддерживающим принципы и ценности восстановительной медиации, учитывающим воспитательное воздействие школьной медиации.

«Школьная служба примирения (медиации)» как волонтерская детско-взрослая организация снижает карательные методы воздействия, формирует благоприятную школьную среду через детей посредников, формируется толерантное отношение ко всем участникам образовательного процесса, развивается взаимодействие на основе коммуникации, понимания и ответственного поведения. В такой организации работают принципы равенства взрослых и учащихся, появляется возможность школьного самоуправления.

Таким образом, можно сделать вывод, что введение в практику образовательной организации Школьной службы примирения (медиации) позволяет снизить уровень конфликтности в образовательной организации; улучшить психологический климат в классных коллективах, улучшить настроение, с которым обучающиеся идут в школу, активизировать процесс конструктивного решения конфликтных ситуаций, которые возникают в процессе обучения и общения в школьном коллективе.

Литература

- Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. М.: «Владос», 2003.
- Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Калуга, «Духовное познание», 2004.
- Калашник С. И. «Медиация в сфере гражданской юрисдикции». Кандидатская диссертация. Екатеринбург, УрГЮА, 2010.
- Коновалов Ю. А. Медиация в системе образования: обзор опыта разных стран. Электронный журнал «Психологическая наука и образование» № 3, 2014.
- Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (утв. распоряжением Правительства РФ от 30 июля 2014 г. № 1430-р)
- Максудов Р., Коновалов А. Школьная служба примирения. Идея и технология. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009 г.
- Маловичко И. Брошюра для детей. Волгоград. Школа № 27.
- Методика оценки способов реагирования в конфликте (К. Н. Томас) – Конфликтология для педагогов / И. А. Рудакова, С. В. Жильцова, Е. А. Филипенко. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005.
- Постановление правительства РФ от 21.09.2006 №и583 «О федеральной целевой программе «Развития судебной системы России» на 2007 – 2012 годы» // СЗ РФ 09.10.2006 № 30 ст. 4248.
- Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. М: Фонд «Новая Евразия», 2012.

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МЕДИАТОРОМ НАВЫКИ СЛУШАНИЯ И ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Под активным слушанием понимается способ сосредоточенного внимательного слушания, почти без речевых реакций, особенно без таких, которые дают оценку сказанному. Это могут быть простейшие фразы:

– Да? – Это интересно... – Понимаю... – Можно ли поподробнее? Невербальными средствами могут быть кивок головы, наклон корпуса к собеседнику и другие проявления поддержки и желания слушать дальше. Правила хорошего слушания

- слушай внимательно, обращай внимание не только на слова, но и на невербальные проявления собеседника (мимика, позы, жестикация);
- проверяй, правильно ли ты понял слова собеседника, используя, если это необходимо, приемы активного слушания;
- не давай советов, не давай оценок.

Важны:

- высота тона, тембр голоса (низкий, спокойный, неторопливый);
- поворот тела к говорящему, открытая поза, контакт глаз;
- громкость речи;
- длительность, частота пауз;
- скорость речи;
- наличие и характер жестов;
- интонация; • внешний вид;
- наличие повторений и пр.

Активное слушание незаменимо для выяснения того, что скрывается за обращением или предложением партнера, особенно в эмоционально напряженных случаях.

ЭХО - ТЕХНИКА

Главная цель эхо-техники — уточнение информации. Для этого выбираются наиболее существенные моменты сообщения. При «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять «от себя», но в тоже время фраза не должна быть буквальным повторением слов собеседника. Это повторение высказанных партнером мыслей и чувств, изложение своими словами того, что сказал собеседник, оно может быть более полным в начале, в дальнейшем - более кратким, с выделением наиболее важного. Ключевые фразы:

– Ты говоришь... – Как я понимаю... – Другим словами, ты считаешь... – Если я вас правильно понял, вы говорите, что... – Так вы сказали, что...

Эта техника обычно применяется тогда, когда речь собеседника нам кажется понятной. Часто «понятность» оказывается иллюзией, и истинного понимания не происходит. Перефразирование снимает эту проблему. Если человек говорит: «Вы поняли правильно, НО...», - значит на это самое «НО» вы недопоняли или исказили его информацию; тогда вы задаете уточняющий вопрос типа: «А как тогда было?». Кроме того, эхо-техника обладает благоприятным эмоциональным воздействием, поскольку собеседник видит, что его слушают.

УТОЧНЕНИЕ (выяснение)

Относится к непосредственному содержанию того, что говорит другой человек. Уточнение может быть направленным на конкретизацию и выяснение чего-либо:

– Ты сказал, что это происходит давно. Как давно это происходит? – Ты именно в четверг не хочешь идти в школу?

Уточнение может также относиться ко всему высказыванию другого человека: – Объясни, пожалуйста, что это значит? – Не повторишь ли еще раз? – Может быть, расскажешь про это поподробнее?

РЕЗЮМИРОВАНИЕ

Резюмирование используется в продолжительных беседах или переговорах. Воспроизведение ряда высказываний партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируя самое существенное в них:

– Итак, мы договорились с тобой, что... – Твоими основными идеями являются... – Как я понял, вашими основными проблемами являются... – Итак, вы бы хотели...

Резюмирование помогает, когда обсуждение затянулось, идет по кругу или зашло в тупик. Резюмированием вы делите рассказ человека на блоки, структурируете их, как бы подводя итоги.

СООБЩЕНИЕ О ВОСПРИЯТИИ ЧУВСТВ (ТЕХНИКА ОТРАЖЕНИЯ) Мы сообщаем партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент.

– Мне кажется, вас это очень огорчает. – Вас что-то смущает в моем предложении? – У вас счастливый вид. Если собеседник возбужден, взволнован, то стоит применять следующие высказывания: – Вас что-нибудь беспокоит? – Вы чем-то встревожены?

Важно не утверждать, что ваш собеседник испытывает чувства, а говорить о своих впечатлениях, предположениях. При этом важно избегать оценочных суждений: «Плохо, неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то». Каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными. Тем более, когда человек раскрыл их перед вами. Разговор о чувствах помогает избежать «расследования» всех тонкостей произошедшего и поиска виноватого. В абсолютном большинстве случаев каждая сторона будет описывать событие по-своему, и разобраться в этом будет крайне затруднительно. Но если мы переводим разговор в плоскость чувств и последствий, то предмет разногласий исчезает. Ведь если человек говорит, что он чувствует боль и обиду, то с этим не поспоришь. Зато появляется предмет конфликта, с которым можно начинать работу. Раз у жертвы есть некая боль и нарушитель признает ее существование, то теперь он может сделать некие действия, чтобы сгладить или совсем убрать ее.

ПРОГОВАРИВАНИЕ ПОДТЕКСТА

Проговаривание того, о чем хотел бы сказать собеседник, дальнейшее развитие мыслей собеседника.

ПЕРЕХОД ОТ КЛЕЙМЯЩЕГО СТЫДА К ВОССТАНАВЛИВАЮЩЕМУ СТЫДУ

Надо обсуждать не личность нарушителя, показывая, насколько он не прав, а конфликт и способы выхода из него. Помогая обидчику выразить чувство стыда (что не принято в подростковой культуре, поскольку воспринимается часто другими, как слабость), показывая, что через примирение и разрешение конфликтной ситуации он сможет "очиститься" от содеянного правонарушения.

ТЕХНИКИ ОРГАНИЗАЦИИ ДИАЛОГА

ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЕ НЕГАТИВНЫХ ВЫСКАЗЫВАНИЙ (ТЕХНИКА ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ)

Негативные и резко эмоционально окрашенные высказывания одной стороны ведущий «ловит» и преподносит их другой в виде прояснения чувств и потребностей стороны. Например: «Она, кажется, совсем тупая, когда она уже усвоит эту программу?! Мне надоело, что она меня дергает уже второй месяц!» Перефразируем: «Правильно ли я понимаю, что Вы хотели бы знать точный срок, к которому Ваша коллега сможет работать в программе самостоятельно?»

ПЕРЕХОД ОТ РАЗГОВОРА С ВЕДУЩИМ К ДИАЛОГУ СТОРОН

Может применяться тогда, когда стороны готовы к диалогу. В начале стороны обычно обращаются к ведущему встречи. Но поскольку перед ведущим стоит задача организовать диалог сторон, то он начинает направлять стороны на общение между собой. Например:

– Спросите не у меня, у другой стороны. – Спросите его, согласен ли он с вами. – Давайте вы сами между собой решите этот вопрос.

Сложность в том, что если окажется, что стороны еще не готовы к диалогу и начинают ругаться, оскорблять друг друга, то необходимо вновь перехватить инициативу, взяв на себя роль «переводчика».

Вообще, речь ведущего должна быть как можно короче речи сторон. В идеале, ведущий отдельными репликами и вопросами направляет разговор сторон.

ТЕХНИКА РЕФРЕЙМИНГА (ИЗМЕНЕНИЕ КОНТЕКСТОВ)

Рефрейминг – прием, позволяющий изменить точку зрения, а, следовательно, и восприятие события или предмета. Сам термин образован от слова «frame – рамка», то есть прием изначально основан на изменении обрамления, окружения, за счет чего меняется и само восприятие. Высказывание взгляда на событие с другой стороны, чем та, которую видит человек. Например: – Меня обокрали! – Зато теперь вы будете внимательнее, и больше у вас ничего украсть не смогут. Или – Это невозможно! – Давайте лучше сформулируем так «При каких условиях это могло бы получиться?» Для того чтобы изменить точку зрения участника: А) мы можем прямо сказать, что у этого события другой смысл; Б) мы можем это событие поместить в другой контекст, и смысл тоже станет другим.

ТЕХНИКА «МОЗГОВОЙ ШТУРМ»

Коллективное обсуждение поиска решения проблемы. Главное для группы найти как можно больше вариантов, чтобы потом из них отобрать или скомпоновать лучшее. Основное правило, что говорящего не критикуют, каким бы фантастическим не было его мнение. Медиатор в этой ситуации может расширить рамки понимания у сторон. Например, традиционное понимание, что ущерб может быть возмещен только деньгами. Но ведь это могут быть и вещи, и помощь нарушителя жертве, и другие варианты. Или мысль о том, что ребенок не может возмещать ущерб. Но, например, в одной из программ, родители выплатили деньги за разбитое десятилетним ребенком стекло, а он при этом взял на себя обязательства каждый вечер мыть дома посуду. Иногда можно приводить реальные случаи, просто чтобы стороны увидели все многообразие решения.

ТИПЫ ВОПРОСОВ

Ведущий за все время проведения программы примирения фактически не произносит повествовательных или утвердительных предложений (кроме вводного и заключительного слова). Его основной инструмент – это предельно точно сформулированные вопросы.

- Открытые вопросы - это вопросы, которые требуют развернутого ответа, объяснения. Обычно начинаются со слов «Как», «Кто», «Почему»... «Каково ваше мнение?», «Что бы вы хотели в результате этого?» При этом возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее на них отвечать.
 - Закрытые вопросы – вопросы, на которые ожидается однозначный ответ «Да» или «Нет». Это убыстряет разговор, но вызывает ощущение допроса у партнера.
 - Разъяснительные вопросы применяются, когда речь собеседника туманна и неточна. «Не объясните ли вы?», «Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду?».
 - Риторические вопросы не требуют прямого ответа, поскольку их цель - вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы и обеспечить поддержку позиции со стороны участников беседы путем молчаливого согласия. «Мы ведь придерживаемся одного мнения по этому вопросу?»
 - Альтернативные вопросы - вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов. Например: «Ты предпочитаешь начать самостоятельно, вместе с Аскарковым или привлечь еще кого-нибудь?» «Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать?» «Вы предпочитаете, чтобы вам задавали вопросы по ходу вашей презентации, после нее или в виде записок?»
- «Открытые» вопросы предпочтительнее, но если человек молчит, то чтобы его «разговорить», необходимы «закрытые вопросы». Кроме того, «закрытые» вопросы позволяют получить однозначный ответ. Например: «Правильно ли я понял, что вы признаете ситуацию несправедливой и хотели бы исправить ее?»