

# Медиация – эффективная форма решения школьных конфликтов

В профессиональной деятельности педагогу предстоит заниматься не только обучением подрастающего поколения, но и воспитанием.

Конфликты – не отъемлемая часть школьной жизни. Они были, есть и будут происходить в школе. И от того, какие выводы участники конфликта сделают, зависит исход самой ситуации.

Для решения спорных вопросов всё чаще в школах создают специальные службы, которые называются медиация или школьная служба примирения.

**Медиация** – это процесс, в котором участники с помощью нейтральной третьей стороны стараются прийти к мирному соглашению.

**Цель:** не примирить, а исцелить потерпевшую сторону и убедить обидчика быть ответственным.

## Критерии, при которых конфликтная ситуация рассматривается службой

1. Есть конфликт, его стороны известны, и они признают своё участие в конфликте, но не обязательно признают свою вину.
2. Участникам примирительной встречи больше 10 лет.
3. Участники не употребляют наркотические вещества и психически здоровы, в противном случае они не смогут взять на себя ответственность за свои поступки.
4. Желательно, чтобы информация о ситуации не передавалась в другие структуры (педсовет, совет по профилактике, обсуждение на классном часе и т.п.).
5. Желательно, чтобы со времени конфликтной ситуации прошло не более 1-2 месяцев (в день, когда произошла ситуация не рекомендуется проводить медиацию, так как чувства ещё обострены, лучше через неделю. Затягивать не следует).

## Принципы примирительных технологий

- Добровольность участия (если хотя бы одна из сторон отказывается от участия, медиация не состоится).
- Информированность сторон (каждая из сторон должна чётко понимать с какой целью, для чего проводится примирительная встреча).
- Конфиденциальность (информация, полученная от обеих сторон никуда передаваться не будет).
- Нейтральность посредника (медиатор не встаёт ни на чью сторону, он остаётся беспристрастным участником).
- Акцент на заглаживании вреда (важно, с каждой стороной на предварительных встречах чётко проговорить, что они готовы сделать по разрешению конфликтной ситуации).

- Передача ответственности сторонам (ответственность за исполнение пунктов договора несут стороны, а не медиатор).

### **Правила участия в примирительной встрече**

- Стороны не должны перебивать друг друга, каждому будет отведено одинаковое время, чтобы высказаться.
- Стороны не должны оскорблять друг друга.
- Стороны должны говорить от своего лица.
- Встреча проводится в добровольном порядке, поэтому каждый из участников может прервать и прекратить встречу.
- Встреча конфиденциальна, поэтому всё, что будет на ней происходить, участники и ведущий не будут разглашать, кроме того, о чём они договорятся как о не конфиденциальной информации.
- В некоторых случаях ведущий имеет право остановить встречу и поговорить с любой из сторон наедине (например, если видит, что стороны забыли о правилах, и разговор происходит в напряжённой атмосфере).

### **Алгоритм примирительных технологий**

Ведущий программы примирения не является судьей, адвокатом или советчиком.

Ведущий – нейтральный посредник. Он не поддерживает ни одну из сторон, а помогает им наладить конструктивный диалог о возможном разрешении конфликтной ситуации.

#### **Действия ведущего**

1. Рассказать о формате примирительной встрече (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, ведущего программы примирения, законных представителей, возможности участия других лиц);
2. Если со второй стороной ещё не было предварительной встречи, рассказать о том, что она имеет право отказаться от участия в программе, и в этом случае примирительная встреча не состоится;
3. Пояснить свою роль на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность самих сторон за принятие решения;
4. Обсудить список участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
5. Поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и буклет о программе примирения.

## **Первый звонок или встреча ведущего с участником конфликта проходят по следующей схеме:**

*Здравствуйте! Меня зовут... Я пригласила Вас (тебя) обсудить ситуацию, которая произошла (описать, когда произошла). Информацию мне передал... (кто, например, классный руководитель или пришла заявка из КДН, ПДН). Я – ведущий школьной службы примирения (рассказать о ШСП)*

*Я не представляю не одну из сторон, я не адвокат и не советчик. Наша служба помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в нашей программе добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примите решения будете ли в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален. То есть никакая информация кроме вашего решения участвовать или не участвовать разглашаться не будет, исключая ситуацию если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае мне необходимо сообщить об этом компетентным людям.*

*Всё ли вам (тебе) понятно. Тогда начнём беседу.*

## **Этапы проведения предварительной встречи**

Помните, прежде чем приглашать пострадавшую сторону, поговорите с обидчиком. Ведь если он откажется участвовать это отразится на чувствах другой стороны.

### **1. Обсуждение ситуации**

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после ситуации, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему);
- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;
- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию.

### **2. Обсуждение последствий**

- обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или ещё может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать (подвести итог) их для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

### **3. Поиск вариантов разрешения конфликта**

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к чему эти выходы могут привести;
- варианты заглаживания вреда (как можно изменить ситуацию);

- в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей, обсудить, в чём будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как ОН будет возмещать затраты родителей;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была);
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Главными на встрече являются стороны, а ведущий программы примирения обеспечивает конструктивность и безопасность;
- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсудить на встрече (сформировать повестку дня);
- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения.

## **Этапы проведения примирительной встречи**

### **Вступительная часть**

Ведущий рассказывает о правилах проведения встречи, получает подтверждение сторон о согласии с этими правилами и добровольном участии в программе примирения.

### **Основная часть**

Последовательно обсуждаются вопросы:

1. Что произошло и к каким последствиям это привело для обеих сторон? Важным моментом является сожаление сторон о том, что произошло, извинения (всё это обсуждается на предварительной встрече, стороны должны быть к этому готовы).

2. Как исправить последствия случившегося? Обсуждается, что нужно сделать для урегулирования отношений и возмещения ущерба. Стороны приходят к конкретным соглашениям.

3. Как сделать так, чтобы такая ситуация больше не повторилась? Обсуждаются изменения в поведении участников. При необходимости составляется план действий (лучше всего его составить, так будет понятнее кто за что несёт ответственность).

### **Заключительная часть**

Составляется примирительный договор. В договоре фиксируются все обязательства, которые стороны взяли на себя во время встречи и сроки их выполнения. Обсуждаются и уточняются детали выполнения условий договора.

### **При проведении примирительной встречи ведущему нужно помнить следующие правила и советы:**

- Перед началом встречи ведущий (их может быть и двое) создаёт условия для диалога между сторонами.
- Ведущий заранее готовит место для встречи сторон. Для этого нужно договориться о времени, сделать так, чтобы никто не мешал, расставить стулья, принести воду или чай.

- В начале встречи ведущий приветствует участников, благодарит за то, что они пришли. Если необходимо – знакомит участников друг с другом.

- Во вступительной речи ведущий объявляет цель встречи, напоминает о её правилах, позиции ведущего программы примирения, объявляет основные вопросы для обсуждения.

- Далее ведущий предлагает сторонам по очереди рассказать свою версию того, что произошло, к каким последствиям привел конфликт.

- Ведущий предлагает каждой из сторон высказать своё отношение к услышанному и поддерживает диалог между сторонами по поводу ситуации и её последствий. В ходе встречи необходимо преобразовывать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги сторон по отношению друг к другу.

- На встрече необходимо поддержать извинения и прощения, инициировать поиск вариантов решений. Если будет несколько вариантов решений, это даёт возможность для обсуждения взаимоприемлемых вариантов разрешения ситуации.

- Ведущие также поднимают вопрос о том, как будут реализовываться принятые решения, чтобы механизм выполнения договоренностей был понятен и осуществим. При обсуждении будущего участников делается акцент на изменении того, что способствовало конфликту.

#### **Примерные вопросы для обсуждения:**

- что повлияло на то, что произошло, какие обстоятельства к этому привели?
- что будешь делать, если попадёшь в похожую ситуацию?
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось?
- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли у тебя желание заниматься в каком-либо кружке, секции и кто может помочь этому осуществиться?

В завершении встречи ведущий фиксирует решения, план и сроки его реализации. Участники встречи вместе с ведущим обсуждают, что делать, если план не будет выполнен, составляют и подписывают договор примирения.

#### **Примерный шаблон начала примирительной встречи**

Участники и ведущий садятся в круг или вокруг стола.

*Добрый день! Мы собрались сегодня на эту встречу по поводу ситуации, произошедшей с вами (можно описать ситуацию). Сначала я представлю участников сегодняшней встречи. Это (...), его родители (...). Я – ведущая (ий) (или мы ведущие) сегодняшней встречи. Меня зовут (...). Я хочу напомнить, что основными участниками данной встречи являетесь вы. Моя задача – организовать диалог и помочь вам самим разрешить возникшую ситуацию. Наша встреча является добровольной. Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию и можете покинуть её, как только посчитаете нужным.*

*На нашей встрече есть определенные правила:*

- 1. Говорить по очереди и выслушивать до конца.*
- 2. Вести разговор уважительно.*
- 3. Соблюдать конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (не является тайной только результат или подписанный договор (то есть пришли/не пришли к примирению)).*

*Каждый участник может при необходимости остановить встречу и попросить об отдельном разговоре с ведущим. Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтёте нужным. Также при Вашем желании встреча может быть перенесена или продолжена в другое время. Понятны ли вам правила встречи? (отвечают на вопрос) Правильно ли я понимаю, что вы пришли на встречу по собственному желанию? (Отвечают на вопрос) **Сегодня мы обсудим:** Что произошло и к каким последствиям это привело обе стороны? Как исправить последствия случившегося? Как сделать так, чтобы такая ситуация больше не повторилась?*

*Согласны ли вы с планом нашей встречи? (Отвечают на вопрос)*

*Итак, прошу вас рассказать о произошедшем, последствиях и вашем отношении к этому.*

Во время совместной беседы нужно обсудить все вопросы, которые проговаривались на предварительной встрече с каждой стороной. Если участники не начинают беседу (не знают с чего начать или кто начнёт) ведущий в праве им помочь (например, *на предварительной встрече вы мне рассказали...*). Часто в процессе беседы участники начинают смотреть на ведущего, обращаясь к другой стороне в третьем лице. Задача ведущего каждый раз возвращать участников встречи к общению друг с другом.

Только после того, как все высказались, начинаем составлять договор. В нём обязательно прописываем суть ситуации и что стороны готовы сделать, чтобы конфликт не повторился.

В конце обсуждаем кто будет ответственным за исполнение условий договора и какие санкции будут применены если план не будет выполнен.

Стороны прочитывают договор и, если со всем согласны, подписывают.

## **Рефлексия встречи**

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недосказанным?

## **Аналитическая беседа** (может проходить через 2-3 недели)

### **Задачи:**

1. провести рефлексию результатов медиации;
2. выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;
3. обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов.

### **Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:**

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?

Таким образом, медиация – это новая ветвь в решении конфликтных ситуаций, без которых не обходится ни одна школа. Ведущим может стать не только обученный взрослый специалист, но и школьник-подросток, который прошёл специальное обучение. Ведь когда сами подростки участвуют в таких мероприятиях, они начинают по-другому смотреть на многие вещи. Когда дети становятся не участниками конфликта, а волонтерами службы медиации, они учатся решать спорные вопросы.

Подросток – это чистый сосуд, который не может быть пустым или заполненным наполовину. И именно от родителей, учителей зависит чем он будет наполнен.

Поэтому общайтесь, разговаривайте с детьми, рассказывайте им про себя, про свои достижения и неудачи, взлёты и падения. Только так можно научить ребёнка относиться к поражениям с поднятой головой, вынося для себя жизненные уроки. Именно так вы подготовите их к самостоятельной взрослой жизни.

## **Список используемой литературы**

1. Информационно – методические материалы «Традиционное и новое в профилактике и преодолении правонарушений среди несовершеннолетних», Великий Новгород, 2015 г. 86 стр.
2. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.