

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Ярославский государственный  
педагогический университет им. К. Д. Ушинского»

**М. А. ЮФЕРОВА, О. А. КОРЯКОВЦЕВА,  
Т. В. БУГАЙЧУК, А. И. СТРЕЛОВА**

## **МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ**

*Учебно-методическое пособие*

Ярославль  
2018

УДК 316.354  
ББК 60.54  
М 42

Печатается по решению редакци-  
онно-издательского совета ЯГПУ  
им. К. Д. Ушинского

### **Рецензент:**

начальник отдела правового обеспечения аппарата уполномо-  
ченного по правам предпринимателей Ярославской области, председатель  
коллегии медиаторов при Ярославской торгово-промышленной палате

***Н. В. Мамаева***

помощник Уполномоченного по правам ребенка в Краснодарском  
крае по г. Сочи, координатор служб медиации (примирения)  
в Краснодарском крае, руководитель методического объединения  
кураторов служб школьной медиации г. Сочи.

***Е. В. Горшенина***

Юферова М. А., Коряковцева О. А., Бугайчук Т. В., Стрелова А. И.

**М 42 Медиация в образовании** : учебно-методическое пособие /  
М. А. Юферова, О. А. Коряковцева, Т. В. Бугайчук,  
А. И. Стрелова. – Ярославль : РИО ЯГПУ, 2018. – 67 с.

Реализация медиативной практики требует особой подготовки  
специалистов в этой области и формирование у них совершенно  
новых компетенций.

Данное пособие рассчитано на широкий круг работников  
сферы образования, всех тех, кто ежедневно становится свидетелем,  
участником или посредником в разрешении конфликтных  
ситуаций.

УДК 316.354  
ББК 60.54

© ФГБОУ ВО «Ярославский гос-  
ударственный педагогический  
университет им. К. Д. Ушин-  
ского», 2018

© Авторы, 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

ОТ АВТОРОВ .....	4
1. ОСОБЕННОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СОВРЕМЕННОЙ ШКОЛЕ .....	6
1.1. ПРИЧИНЫ И ВИДЫ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАНИИ .....	6
1.2. ТРАДИЦИОННЫЕ И ИННОВАЦИОННЫЕ СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАНИИ .....	10
1.3. ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ .....	12
2. ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ДЕТСКОМ И ПОДРОСТКОВОМ КОЛЛЕКТИВАХ .....	18
3. МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ .....	26
4. СЛУЖБА МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ .....	39
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	53

## От авторов

Интерес к проблеме и необходимости внедрения альтернативных способов урегулирования конфликтов в образовании обусловлен значительным ростом конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются все участники образовательных отношений. На фоне общего культурного упадка и утраты морально-нравственных ориентиров, все более отчетливо проявляется кризис школьного и семейного воспитания, это порождает противоречия, обусловленные коммуникативными, поведенческими, ценностными, структурными факторами.

В конфликты, развивающиеся между школой и семьей ученика, нередко вовлекаются внешние институты (органы управления образованием, полиция, прокуратура, СМИ). Нередко стороны забывают о своих истинных интересах, их действия перестают быть разумными, а отношения друг с другом становятся враждебными. Все это снижает вероятность реализации стратегии сотрудничества и может отрицательно сказаться на процессе и результатах обучения и воспитания ребенка.

В сложившихся условиях необходимость совершенствования системы профилактики и внедрения комплексных инновационных технологий в сфере урегулирования конфликтов в образовании приобретает особое значение. Медиация как способ урегулирования школьных конфликтов сегодня становится популярным явлением благодаря массовому внедрению инновационных технологий в образовании. При этом часто встречается как ошибочное понимание сути медиации школьными специалистами, так и формальный подход при внедрении данной инновации, что приводит к разочарованию медиацией и ее обесцениванию. Существуют и объективные трудности внедрения медиации: так отсутствие нормативно-правового обеспечения школьной медиации, проработанного регламента межведомственного взаимодействия при урегулировании конфликтов с несовершеннолетними поднимает вопросы о законности вмешательства медиатора в ряде случаев, где уже задействованы полиция, комиссия по делам несовершеннолетних. Остаются дискуссионными вопросы инициирования медиации, организации документооборота, статуса

медиатора в школе относительно реализации принципов добровольности, конфиденциальности, нейтральности, равноправия. Не менее сложной, безусловно, и проблема подготовки кадров.

Если Вы заинтересованы в освоении новых технологий урегулирования конфликтов в Вашей образовательной организации, а также вы являетесь куратором школьной службы медиации, то мы рады поделиться с Вами нашим опытом в области организации и деятельности Школьных служб медиации.

*Авторский коллектив*

# 1. ОСОБЕННОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СОВРЕМЕННОЙ ШКОЛЕ

## 1.1. Причины и виды конфликтов в образовании

**Конфликт** – неизбежное явление в образовательном процессе, насыщенном личным и профессиональным общением различных групп: школьники и их родители, педагоги, администрация. Различия в возрасте, опыте, взглядах, ценностях участников образовательных отношений делает такое общение чрезвычайно напряженным и требует своевременного предупреждения его деструктивных форм, компетентного разрешения возникающих противоречий.

**Конфликт в современной образовательной среде** рассматривается как острый способ разрешения противоречий в процессе социального взаимодействия, заключающемся в межличностном общении между участниками образовательного пространства и выходящим за пределы данного пространства, непосредственно в социум, становится проблемой общества в целом.

Практика показывает, что *основными причинами* высокой конфликтологической опасности в современной школе являются:

- недостаточное внимание к проблемам создания комфортного психологического климата в образовательной среде;
- недостаточное внимание администрации образовательных организаций к проблемам, связанным с причинами и последствиями конфликтов в школе;
- объективное состояние психологического здоровья участников межличностного взаимодействия;
- низкая конфликтологическая компетентность субъектов образовательной среды.

В своих работах С. В. Банькина выделяет общие и специфические причины конфликтов в образовании. К *общим* причинам, возникновения конфликта относятся:

1. Неблагоприятная экономическая и социально-политическая обстановка в стране и регионе.
2. Низкое материальное обеспечение учебно-воспитательного процесса, не оснащенность школ, несоответствие материальной базы запросом современного мира, низкая оплата труда учителю.

3. Непоследовательность соблюдения принципов государственной политики в образовании. Так в реальной школьной жизни имеют место правовой нигилизм учителя, будничное попрание прав ребенка, например, права на выражение своего собственного мнения в устной или письменной форме, права на защиту своей чести и репутации. Правовая безграмотность или неразвитое правосознание администрации учебных заведений нередко выражается в нарушении трудового законодательства.

4. Содержательное и методическое несовершенство учебно-воспитательного процесса. Оно связано с несоблюдением общепринятых единых требований к учащимся, отсутствием ответственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса, непродуманным введением педагогических инноваций. Большое влияние на конфликтность в школе оказывает несоблюдение психолого-педагогических требований к составлению расписания, неравномерное или несправедливое распределение учебной нагрузки, классного руководства, учебных кабинетов, переполненность классов ученикам.

5. «Неотредактированность» формальных и неформальных отношений в школьном социуме. Неоптимальное сочетание единоначалия и демократических принципов управления, неравные возможности ролевого поведения участников учебно-воспитательного процесса, недостаточное развитие неформальных педагогических связей в социуме не способствуют формированию здоровых отношений в школьном коллективе. Низкая культура общения часто приводит к школьным конфликтам.

6. Недооценка значения развития личностной индивидуальности учащихся и учителей. Разница пола, семейного положения, образа поведения, характера субъектов, обусловленные их психолого-возрастными характеристиками, не принимаемые во внимание в общении и деятельности, неизбежно ведут к возникновению конфликтов.

К *специфическим причинам* возникновения конфликта относятся:

- 1) конфликты, связанные с организацией труда учителей;
- 2) конфликты, возникающие из-за стиля руководства;
- 3) конфликты, обусловленные необъективностью оценки педагогами знаний учащихся, их поведения.

## ***Виды конфликтов в образовательной среде:***

**1. Организационные конфликты**, обусловленные несовершенством организационных структур и управленческой деятельности системы образования, проявляющиеся:

- в отсутствии преемственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса;
- в непродуманном введении педагогических инноваций;
- в затруднении адаптации новых работников и молодых педагогов к социально-психологическим условиям коллектива;
- в прагматическом подходе к педагогам, пренебрежении к творческой стороне их деятельности и даже к их профессиональной компетентности, с одной стороны, и в чрезмерной переоценке чисто исполнительских качеств подчиненных – с другой.

**2. Педагогические конфликты.** Межличностные конфликты между воспитателем и воспитанником (учителем и учеником, родителем и ребенком), а также межгрупповые конфликты, если они возникают между учителем и классом относят к педагогическим конфликтам. Так же педагогические конфликты являются частью конфликта поколений. Педагогические конфликты отличаются ***особенностями***, связанными со спецификой учебно-воспитательной деятельности, а также ***различием в статусе и возрасте взаимодействующих сторон***.

Соглашаясь с позицией М. М. Рыбаковой считаем, что особенности педагогических конфликтов заключаются в следующем:

- педагог несет ответственность за разрешение конфликтных ситуаций;
- профессиональная позиция педагога в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении;
- всякая ошибка педагога при разрешении конфликта может порождать новые проблемы, в которые включаются другие субъекты образования;
- участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель-ученик, родитель-ребенок, воспитатель-воспитанник, специалист-стажер), чем и определяется их поведение в конфликте;
- различное понимание событий и их причин педагогом и учеником;



– присутствие других учеников, воспитанников делает их из свидетелей конфликта участниками, а конфликт приобретает учебно-воспитательный смысл и для них.

М. М. Рыбаковой также выделены виды педагогических конфликтов:

– ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;

– ситуации (конфликты) поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы;

– ситуации (конфликты) отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

С. А. Мустафаева разделяет конфликты на три группы:

1) Мотивационные конфликты, возникающие между учителями и учащимися по причине слабой учебной мотивации последних. Подобные конфликты разрастаются и в конечном итоге между учителями и учащимися возникают взаимная неприязнь, противостояние, даже борьба.

2) Конфликты, связанные с недостатками в организации учебного процесса. Причинами, которых будут являться, смена этапов получения среднего базового школьного образования. Автор описывает четыре конфликтных перехода, которые проходят ученики, получая образование в школе. Сначала сложная психологическая адаптация к школе, затем резкий переход в среднее звено (смена одного учителя на учеников-предметников), после чего происходит позиция выбора, продолжить образование в школе или пойти в среднее специальное учебное заведение. И, наконец, окончание школы, которое снова ставит вопрос определения своего места в жизни.

3) Конфликты взаимодействий: учащихся между собой, учителей и школьников, учителей друг с другом, учителей и администрации школы. Данные конфликты происходят по причинам не объективного характера, а личностных особенностей конфликтующих, их целевых и ценностных ориентаций. Наиболее распространенными среди учащихся являются конфликты лидерства, в

которых отражается борьба 2–3 лидеров и их группировок за свое первенство в классе. В средних классах часто конфликтуют мальчики и девочки. Может резко обозначиться конфликт 3–4 подростков с целым классом или вспыхнуть конфликтное противостояние одного школьника и класса. Конфликты во взаимодействии «учитель-ученик», могут носить нравственно-этический характер.

Конфликты между педагогами могут возникать по различным причинам: начиная с проблем школьного расписания и кончая столкновениями интимно-личного порядка. В большинстве школ, особенно городских, существует типичный конфликт между учителями начальной школы и преподавателями средних и старших классов. Видимо, данный конфликт обусловлен объективными причинами: отсутствием преемственности в содержании и организации обучения в начальной и средней школе.

Во взаимодействиях «учитель – администрация школы» возникают конфликты, вызванные проблемами власти и подчинения, а в последнее время – связанные с введением инноваций.

В. И. Журавлев классифицирует педагогические конфликты по взаимодействию педагога с возрастными группами учащихся. В начальных классах это конфликты этики и запредельной этики, связанные с нарушением учителем педагогического такта и правонарушениями; дидактические, вызываемые дисциплинированием, дискриминацией учащихся, неадекватной оценкой успеваемости и недостатками самих учителей.

В работе с подростками чаще других встречаются конфликты дисциплины учащихся, конфликты дидактического взаимодействия, конфликты методических ошибок учителя и конфликты нарушений им этики. В старших классах – это конфликты, связанные с неадекватным дисциплинарным воздействием и конфликтным поведением учителя.

## **1.2. Традиционные и инновационные способы разрешения конфликтов в образовании**

На сегодняшний день популярными методами разрешения конфликтов в образовательной организации по-прежнему являются:

- **административное решение** – разбор случая взрослыми (учителями, воспитателями или администраторами) и вынесение

обязательного к исполнению решения. Главной задачей при этом становится поиск виновного в конфликте, с целью наказания;

- **направление в полицию и КДНиЗП** (с последующей угрозой наказания или реальным наказанием);

- **направление обидчика к психологу / социальному педагогу для перевоспитания.** При этом реализуется принцип «сделайте с ним что-нибудь», то есть психологу / социальному педагогу приписывается роль волшебника, способного изменить другого человека без его желания и согласия, при этом позиция самого «изменяемого» не предполагает какой-либо ответственности за собственные действия и изменение ситуации;

- **решение конфликта родителями подростков.** В этой ситуации может произойти следующее – родители могут наказать или поддержать своего ребенка, независимо от того, виноват он или нет. Бывает и такое, что взрослые в результате разбирательств начинают конфликтовать между собой или со специалистами, администрацией;

- **силовое разрешение конфликта,** в том числе подростковые «стрелки», которые происходят между ребятами. Их задача – демонстрация силы и выстраивание статуса внутри подростковой группы.

Надо отметить, что перечисленные способы реагирования исходят из одного принципа: есть внешняя сила, которая (в некоторых случаях мягко, в некоторых – жестко) воздействует на провинившихся. И эта опора на силу привычна и понятна и детям, и администрации. При этом к сторонам конфликта (в частности, подросткам) относятся как к неспособным самостоятельно решить сложившуюся ситуацию, а не как к людям, которые могут взять на себя ответственность за разрешение конфликта.

Российским законодательством определены новые инструменты разрешения конфликтов в школе. **Закон «Об образовании в Российской Федерации» ФЗ-273 в 45 статье** предусматривает защиту прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся посредством организации комиссий по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, функциями которых является урегулирование

разногласий в образовательной организации. Практика показывает, что деятельность таких комиссий носит формальный характер, а информации о положительном опыте их работы недостаточно. Среди причин, мы видим, как отсутствие профессионально подготовленных специалистов в сфере урегулирования конфликтов, так и методического обеспечения данной деятельности.

Другим новым инструментом разрешения конфликтов в школе становится деятельность **школьного омбудсмена** – уполномоченного по защите прав участников образовательных отношений.

Им может стать как представитель родительской общественности, так и педагог. Однако деятельность омбудсмена также недостаточно регламентирована и алгоритмизирована.

В настоящее время эффективной технологией урегулирования социальных противоречий является *медиация*, все активнее ее используют в сфере бизнеса, ЖКХ, здравоохранения, в регулировании семейных и трудовых отношений. В образовании она находит применение через организацию деятельности школьных служб примирения. Школьники-медиаторы, прошедшие специальную подготовку, участвуют в качестве посредников в разрешении конфликтных ситуаций сверстников.

### **1.3. Особенности конфликтной коммуникации**

Нередко конфликтные педагогические ситуации между учителем и учеником перерастают в серьезные противоречия, в которые могут быть вовлечены родители, другие ученики, администрация школы. Такие конфликты могут иметь разрушительный характер и влияют на качество учебной деятельности и психологический климат в организации. Поэтому так важно повышать коммуникативную компетентность и конфликтологическую грамотность всех участников образовательного процесса.

Общение между учителем и учеником – одна из важнейших форм передачи опыта поколений. Критериями продуктивного педагогического общения являются: создание благоприятного психологического климата, формирование конструктивных межличностных отношений в учебной группе.

В условиях конфликтогенного образовательного пространства эффективное педагогическое общение может сгладить трудные

ситуации взаимодействия, и, напротив, неосторожные слова, неверно сделанные шаги могут недоразумение перевести в затяжной конфликт.

Предлагаем рассмотреть типичный сценарий развития конфликтной ситуации в школе:

**1. Этап «Своя правда».** Субъект осознает, его права и интересы (или его или его ребенка) ущемлены (нанесен моральный, материальный или физический ущерб).

Можно отметить 2 важные особенности этого этапа:

1) отсутствие у сторон объективной информации о ситуации – у каждой стороны есть своя правда и свое представление о справедливости;

2) часто стороны охвачены острыми негативными эмоциями (особенно если это связано с несовершеннолетним, его здоровьем, жизнью, достоинством), что не позволяет сторонам понять друг друга.

**2. Этап «Первое заявление».** Субъект пытается решить конфликт привычным для него способом:

1) самостоятельно ведет переговоры с педагогом, учеником-обидчиком или его родителями;

2) прибегает к третьим лицам (классный руководитель, завуч, директор).

Цель – защита, восстановление справедливости, усиление своей позиции, интерес – быть выслушанным и понятым.

**3. Этап «Внутришкольный уровень».** Учитель, администрация школы, социальный педагог, психолог, школьный омбудсмен, комиссия по урегулированию споров решают ситуацию на уровне школы.

Этот этап является решающим для развития конфликта. От грамотных действий школьного специалиста зависит динамика конфликта: его завершение или дальнейшая эскалация.

*Задачи, стоящие перед школьным специалистом:*

1) Выслушать сторону и понять ее истинные интересы.  
2) Определить, какого рода ущерб причинен стороне. И что сторона понимает под справедливым решением ситуации.

3) Оценить ситуацию с точки зрения нормативно-правового содержания.

4) Определить, является ли возможным урегулирование ситуации силами школы и не нарушается ли при этом закон.

5) Урегулировать конфликт в соответствии с законом и интересами сторон, восстановив баланс ущерба.

Существует множество примеров, когда педагог, директор успешно разрешил конфликтную ситуацию, однако есть и факты того, что педагог не уделил ситуации должного внимания, не выслушал, поспешно обвинил самого ребенка или родителя. Чрезмерная загруженность, отсутствие конфликтологической компетенции, неопытность, или эмоциональная усталость, выгорание педагога могут стать причинами некомпетентного вмешательства в конфликт.

Также ошибками данного этапа являются: неверное определение характера ущерба нанесенного стороне, обесценивание важности ситуации для стороны, излишняя формализация, затягивание с решением.

В результате эмоциональный градус конфликтной ситуации повышается. К требованию наказать виновного примешивается обвинение школы в бездействии. Эмоции искажают факты, усиливают негативные краски в образе обидчика. Это приводит к дальнейшей эскалации конфликта.

**4. Этап (ненормативный) «Сор из избы».** Конфликт развивается с геометрической прогрессией – в конфликт оказываются вовлеченными большое количество участников и структур: департамент образования, полиция, прокуратура, следственный комитет, газеты, депутат, телевидение.

Особенность этапа: обратившаяся в эти инстанции сторона, даже если она осознала свою неправоту, уже не может отступить, так как ситуация получила огласку. Каждая структура пытается участвовать в разрешении конфликта согласно принятому регламенту.

В результате снижается вероятность восстановления отношений между конфликтующими сторонами, продолжает расти недоверие друг к другу, подозрительность, формируются негативные обобщения (все учителя ....., все директора.....). В результате страдает ребенок, который вместо того, чтобы думать об учебе, становится свидетелем разрушительного конфликтного взаимодействия.

Таким образом, равнодушие к проблеме, неумение работать с негативными эмоциями обратившейся стороны, низкий уровень коммуникативной компетентности – вот частая причина его стремительной эскалации школьного конфликта

В психологии выделяют факторы, способствующие возникновению конфликтной ситуации в процессе коммуникации. Они могут присутствовать и в общении участников образовательного процесса:

- перебивание партнера;
- принижение партнера, негативная оценка его личности;
- подчеркивание разницы между собой и партнером;
- преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
- удержание дистанции и стремление избежать визуального контакта с партнером;
- появление обвинений, угроз, попытки наказания;
- принижение проблемы или просьбы;
- ссылка на прошлые события или не имеющие отношения к делу;
- доминирование монолога, в результате чего один из участников чувствует свою не востребованность;
- преждевременное прекращение разговора в результате оскорбления;
- слишком частое повторение своих доводов и игнорирование доводов и аргументов другой стороны;
- аргументы не относятся к предмету разговора и часто нацелены на выявление «слабых мест» другой стороны.

*Предвзятые представления между учителем и учеником в педагогическом общении* также могут препятствовать пониманию друг друга, например:

1. Ложные стереотипы, относящиеся к восприятию человека по внешним данным. Установка на внешность экономит педагогические усилия, связанные с познанием учеников, но часто приводит к заблуждениям, которые выливаются в педагогические просчеты.

2. Приписывание достоинств или недостатков человеку, исходя только из его социального статуса.

3. Субъективизм, штампы, трафареты, предварительная информация, которую педагог получает об учащемся.

Часто предвзятые представления негативно сказываются на взаимодействии, результате такого общения партнеры отдаляются друг от друга, чувствуют, себя не услышанными и не понятыми, усиливается психологическое напряжение, появляется чувство обиды, а созданный негативный контекст конфликтного взаимодействия вновь и вновь воспроизводит конфликтную ситуацию в дальнейшей коммуникации.

Особенностью конфликтной коммуникации является **эмоциональная вовлеченность участников, что может негативно воздействовать на ее течение**. Это приводит к тому, что восприятие, мышление, целеполагание, поведение участников конфликтов подвергается значительному искажению.

Выделены когнитивные, эмоциональные и поведенческие особенности личности в конфликтном взаимодействии [6]:

#### **1. Искажения восприятия и мышления:**

*Растет избирательность восприятия*, четко воспринимаются только «полезные», приятные факты, говорящие о собственной правоте, благородстве и т. д. В отношении неприятных фактов происходит противоположное искажение, они либо не замечаются, либо оцениваются как незначимые.

*Делается акцент на угрозу*. Все неблагоприятные или оцениваемые как неблагоприятные факты о враждебных действиях другой стороны и складывающейся ситуации преувеличиваются. Данные, говорящие о добрых намерениях и конструктивных усилиях другой стороны игнорируются.

*Происходит несоразмерное увеличение раздражающих свойств оппонента*, остальные качества его личности, напротив, уменьшаются.

*Нарушается восприятие причинности во времени*. Развивается так называемая «когнитивная близорукость», в результате чего утрачивается способность проследивать будущие последствия собственных поступков.

*Нарушается восприятие времени*. В воспоминаниях искажается последовательность событий. Возникает стойкое впечатление, что «он первый начал», «именно он вынуждает меня предпринимать меня такие шаги» и т. д.



*Происходит упрощение, уплощение восприятия и мышления.* Сложные вещи и ситуации воспринимаются слишком упрощенно. Враждебный мир, оппонент и его окружение, его поступки видятся в черно-белом цвете, оттенки, нюансы пропадают.

*Происходит фиксация на определенных установках,* сформированных на неполноценных данных восприятия и ложной интерпретации, через которые впоследствии фильтруются все события, усугубляя субъективность понимания происходящего.

## **2. *Искажение чувств и эмоций:***

*Рост чувствительности, ранимости.* Легко возникают обиды по самым незначительным поводам. Легко возбуждается ощущение несправедливости и желание отомстить, взять реванш.

*Растет неуверенность.* Человек испытывает недостаток безопасности и пытается обрести ее, часто используя для этого самый лучший способ защиты – нападение, агрессию.

*Растет недоверие.* Любая неопределенная информация трактуется как отрицательная, самые благие намерения оппонента трактуются в лучшем случае как хитрость.

*Парадоксально растет нечувствительность.* Тогда как собственная ранимость возрастает, возникает эмоциональная тугодупность в отношении переживаний, проблем и человеческих проявлений оппонента.

*Растет поляризация положительных и отрицательных качеств.* Естественно, все положительные качества приписываются себе, а конфликтный партнер, оппонент становится антиподом, носителем исключительно отрицательных качеств, против которого просто грех не бороться.

*Усиливается изоляция.* Участники конфликта обрастают панцирем, они изолируются друг от друга все больше и больше, их чувства становятся друг для друга непонятными. Люди становятся зависимыми от собственного настроения и теряют свободу воли.

## **3. *Искажение способности к формулированию целей и конструктивным действиям.***

*Усугубляется односторонность.* Суженное видение ситуации порождает узкую постановку цели и рост категоричности и радикальности намерений.

*Происходит застывание позиций* и зацикливание на каких-либо вопросах, связанных с конфликтом.

*Развивается фанатизм.* Победа над противником видится как единственно возможная и благородная цель.

*Углубление конфликта.* Все больше затрагиваются глубокие, бессознательные уровни личности, пробуждаются инстинктивные побуждения, архетипические проявления, которые оказываются шагом назад в развитии личности и урегулировании ситуации.

#### **4. Искажение поведения участников конфликта.**

*Происходит обеднение поведенческого репертуара,* действия приобретают односторонность.

*Огрубление поступков.* Человек позволяет себе такие действия и высказывания, которых в нормальной ситуации не допускает.

*Иррационализация поведения.* Все чаще участники конфликта начинают «сначала делать, а потом думать».

*Демонизация.* Поскольку результаты часто не совпадают с осознанными намерениями, то они часто и вовсе не замечаются, возникают так называемые «демонические зоны», где события развиваются стихийно, словно бы без всякого участия самого человека, вовлеченного в конфликт.

Все эти эффекты, безусловно, влияют на характер протекания конфликта. Высокая эмоциональность участников снижает вероятность всестороннего анализа ситуации, способствует проявлению автоматических реакций и росту напряженности в отношениях.

## **2. ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ДЕТСКОМ И ПОДРОСТКОВОМ КОЛЛЕКТИВАХ**

В детском и подростковом коллективах конфликтные отношения неизбежны. Причинами, порождающими конфликты, могут стать потребность в общении, уважении, борьба за лидерство.

Более уязвимыми к конфликтам со сверстниками становятся дети с низким уровнем развития коммуникативных навыков, застенчивые, обидчивые, эмоционально-возбудимые, агрессивные, дети с необычной внешностью, а также дети, которые привыкли к индивидуальному вниманию со стороны взрослых и не признают жизнь в коллективе по общим правилам.

## ***Моббинг – как форма проявления конфликта детей и подростков***

Не секрет, что дети и подростки в конфликтных ситуациях часто прибегают к «обзывательствам», угрозам, психологическому и физическому подавлению. Иногда коллектив или его часть ополчаются на одного или нескольких своих членов, это явление называется **«моббинг»** (происходит от английского «to mob» – грубить, нападать стаей, травить).

Моббинг в детском коллективе – это психологический террор, травля в отношении кого-либо из детей со стороны его ровесников, осуществляемые с целью ослабить его социальное влияние в коллективе. Моббинг часто контролируется иерархическими структурами в социальной группе, в частности – авторитетным лидером группы.

В таблице 1. представлено содержание развития моббинга.

**Таблица 1.**

### **Фазы развития моббинга в детском коллективе**

<b>Этап</b>	<b>Содержание</b>
1. Формирование предпосылок	Оставшийся неразрешенным конфликт или высокая эмоциональная напряженность в связи с неблагоприятным психологическим климатом в коллективе может стать предпосылкой травли
2. Начальная фаза моббинга	Поиск «виновника», агрессивные выпады ровесников в виде недовольства или насмешек становятся средством разрядки и снятия эмоционального напряжения. У жертвы начинают появляться первые нарушения в эмоциональной сфере (эмоциональные срывы), это провоцирует обидчиков к новым действиям и лишь усиливает психотеррор
3. Активная фаза моббинга	Агрессивные выпады и насмешки становятся систематическими, привязаны к объекту моббинга и уже не зависят от его реальных поступков и результатов деятельности. Во всем находится только негативные моменты.

Этап	Содержание
	В результате у жертвы возникает устойчивое ощущение затравленности, проявляются признаки нарушения здоровья, усиливаются хронические заболевания.
4. Социальная изоляция жертвы моббинга	Происходит полная или частичная изоляция ребенка от участия в коллективных мероприятиях. Ребенок не получает положительных оценок своим действиям, теряет ориентиры и становится все более беспомощным и неуверенным в своей деятельности. У него могут проявляться симптомы физических и психических заболеваний
5. Эскалация конфликта	Иногда подвергшийся моббингу ребенок совершает противоправные действия или в ситуацию оказываются вовлечены родители и др.

### **Управление конфликтами в детском коллективе**

**Управление конфликтом** – это целенаправленное воздействие на конфликт с целью снижения остроты, минимизации противоборства, разрешения конфликта.

*Виды управленческих воздействий на конфликтные отношения:*

- прогнозирование;
- профилактика;
- урегулирование;
- разрешение конфликтных отношений.

**Прогнозирование конфликта** – обоснованное предположение о возможном будущем развитии конфликтов. В Таблице 2 представлены маркеры или признаки конфликтности в коллективе школьников, на которые необходимо обращать внимание при предупреждении конфликтов.

Таблица 2.

**Показатели конфликтности  
детского или подросткового коллектива**

Показатель	Маркеры или признаки
Язык	Обзывают ли дети друг друга, используют ли они при обращении к кому-либо из сверстников грубые, вульгарные слова с целью вызвать у оскорбляемой стороны негативные чувства, причинить ей моральный ущерб, понизить уровень ее самооценки, а также самоутвердиться?
Насмешки	Пытаются ли дети поставить других учеников в неловкое положение, привлекая внимание к каким-либо присущим им чертам, особенностям внешности, сделанным ими ошибкам?
Предубеждения	Считают ли дети, что некоторые из них могут быть хуже или глупее остальных в силу национальной принадлежности либо из-за каких-то личных черт?
Поиск «козла отпущения»	Склонны ли дети обвинять в происходящих с ними неприятностях, в возникновении конфликтов, в плохом поведении, проигрышах в спортивных и иных соревнованиях одного или нескольких учеников?
Дискриминация	Есть ли в классе дети, которых другие ребята всегда избегают, например не выбирают в пару, не зовут в команду?
Остракизм (бойкот)	Бывают ли у детей периоды, когда они сознательно игнорируют кого-либо из класса, не включают его в совместные действия?
Преследование	Пытаются ли одни дети испортить настроение другим, выталкивая их из ряда вовремя построения, оставляя им анонимные записки неприятного содержания или карикатуры? Используют ли они в своем поведении другие приемы, вынуждающие преследуемого ребенка подчиниться группе или уйти из нее?

Показатель	Маркеры или признаки
Осквернение или порча	Делает ли кто-то из детей непристойные надписи или рисунки, или в какой-то иной форме демонстрирует неуважение к собственности других детей?
Запугивание	Прибегают ли некоторые дети к намеренному запугиванию тех, кто меньше или слабее их, используют ли они свой социальный статус или силу для принуждения других к действиям против их воли?
Изгнание Отчуждение	Был ли кто-либо из детей несправедливо или беспричинно изгнан из команды или рабочей группы? Есть ли дети, которых упорно и несправедливо не допускают к общим делам класса?
Подавление	Вынуждают ли каких-то детей силой или угрозами не участвовать в общих дискуссиях, не высказывать своего мнения при общении с другими детьми?
Насилие	Подвергались ли некоторые дети нападениям или физическому насилию со стороны других детей?

При положительном ответе хотя бы на один из этих вопросов педагогу необходимо предпринимать срочные меры по предотвращению деструктивных проявлений конфликта.

**Профилактика конфликта** – организация взаимодействия в коллективе, исключающего или минимизирующего возможность возникновения конфликтов между детьми, а также между детьми и взрослыми.

*Цель профилактики* – создать условия, при которых социальное и межличностное взаимодействие не приведет к столкновениям и столкновение не станет деструктивным.

**Средства профилактики и предупреждения конфликтов в детских коллективах:**

– формирование организационной культуры в детской группе;

- поддержание здорового социально-психологического климата между детьми;
- развитие навыков управления у педагогов;
- создание условий, обеспечивающих получение обратной связи от учеников;
- четкое формулирование обязанностей учеников с обозначением границ их персональной ответственности;
- прозрачность критериев выставления оценок;
- немедленное прекращение педагогом сплетен и интриг, возникающих в классе;
- недопустимость физической и вербальной агрессии детей;
- запрет на осмеяние любых предложений товарищей;
- необходимость соблюдения строгой конфиденциальности.

**Разрешение конфликта** – деятельность, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, приведшей к столкновению.

Педагог может выступать как участником, так и посредником в конфликтных ситуациях с детьми и подростками. И в том, и в другом случае он несет ответственность за конструктивный исход конфликта, и должен способствовать минимизации конфликтного взаимодействия.

***Принципы разрешения конфликтов с детьми и подростками:***

1) *Исключение насилия.* Недопустимость физического, социально-организованного, психического (словесного, морального) воздействия на ребенка, которое неправомерно понижает его нравственный (духовный), социальный и жизненный статус, причиняет ему физические и душевные страдания, а также угроза такого воздействия.

2) *Толерантность.* Социально-психологическое качество личности, означающее терпимость, снисходительность к другому, даже если он не оправдывает чьи-то ожидания, проявление уважения к другому мнению, отличающегося от вашего, справедливое и объективное отношение к ребенку.

3) *Эмпатия*. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания.

4) *Рефлексия*. Для сохранения педагогом управленческой позиции в конфликте необходимо понимать свое эмоциональное состояние. Позиция наблюдателя, позволяет сохранить трезвость восприятия, удержать эмоциональное состояние и выбрать наиболее эффективную и конструктивную стратегию поведения в конфликте.

5) *Фасилитация*. Помощь нейтральной стороны, задача которой – облегчение взаимодействия внутри группы. Важнейшим механизмом фасилитации является диалоговое общение, использующее технику активного слушания и адекватного говорения.

***Способы разрешения конфликтов и снижения эмоционально-психологической напряженности детей:***

1) *Аудиовизуальный способ*. Общеизвестно, что определенные звуки голоса, тон и визуальный контакт снижают напряжение. Если голос начинает звучать тише – это дает сигнал к спокойствию. Кроме того, существенную роль играет разница в тоне и скорости речи. Если голос понижается, коммуникация становится менее категоричной, что невольно заставляет успокоиться.

2) *Кинестетический способ* (движения, положение тела). Желательно, чтобы в периоды возникновения напряженности движения педагога были предсказуемыми и точно рассчитанными, а не нервными и резкими. В ситуации конфликта фактически у любого человека возникает естественная потребность быстрее передвигаться, осуществлять резкие движения, но именно тогда педагогическому работнику необходимо сознательно, с волевым усилием замедлить движения, свести жестикуляцию к минимуму, то есть продемонстрировать максимально спокойное поведение.

3) *Вербальный способ*. Вступая в речевой контакт с наиболее раздраженными детьми, необходимо сказать им что-то нейтральное или эмоционально положительное (может быть, упомянуть о том, чем они недавно успешно занимались), а затем ненавязчиво, косвенно, исподволь подсказать им наиболее адекватный способ конструктивного поведения, а значит, и следующий шаг коммуникативных действий.



**Урегулирование конфликта** – деятельность, направленная на ослабление конфликта, поиск условий, удовлетворяющих конфликтующие стороны, для обеспечения разрешения конфликта.

С целью урегулирования конфликта можно организовать переговоры между конфликтующими сторонами. На переговорах важно придерживаться принципов добровольности и равноправия участников, нейтральности посредника, конфиденциальности обсуждаемой информации.

### **Памятка учителю-посреднику в разрешении конфликта**

**1. Объяснить**, что в жизни конфликты возникают часто, и надо научиться их разрешать.

**2. Установить ряд правил**, чтобы успешно искать решение:

– говорящего не перебивать, дать возможность высказать свое мнение;

– говорить правду, не оскорбляя и не упрекая друг друга;

– стремиться к сотрудничеству, искать общее решение.

**3. Обсуждать** следующие вопросы:

**Таблица 3.**

<b>Вопрос</b>	<b>Действие</b>
а) Что произошло?	Сформулировать суть конфликта.
б) Что привело к конфликту? Почему это произошло?	Выяснить причины.
в) Какие чувства вызвал конфликт у участников противостояния?	Определить. Назвать чувства.
г) Как быть в этой ситуации?	Найти решение.

**4. Выслушать** обе конфликтующие стороны. Они должны быть уверены, что к их мнению прислушиваются. Следить за тем, чтобы высказывания были конструктивными.

**5. Стараться снизить эмоциональное возбуждение.** Дать возможность высказываться, обеспечивая эмоциональную поддержку. Эмоциональная разрядка способствует в дальнейшем установлению атмосферы доверия на переговорах.

**6. Если конфликт сложный**, то необходимо рассматривать спорные вопросы по пунктам.

**7. Выслушать и обсудить** предложения каждой стороны по каждому пункту.

**8. Выработать** общее решение, одинаково понимаемое сторонами.

**9.** Принятое решение отразить в **соглашении** (в письменной или устной форме).

**10. Поблагодарить** стороны за конструктивное общение.

### **3. МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗИИ**

**Медиация** – это особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам конфликта найти взаимовыгодное решение (*Медиацция* – от лат. *mediate* и англ. *mediation* – посредничество).

**Медиатор** – третья сторона, участвующая в процессе медиации, посредник между конфликтующими сторонами, который облегчает процесс общения, фокусирует стороны на их интересах и способствует поиску взаимовыгодного решения проблемы.

**Процедура медиации** направлена на диалог и делает обе конфликтующие стороны активными участниками разрешения конфликта. Особым преимуществом медиации является то, что основой данного метода является уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, возможности защиты и удовлетворения интересов всех сторон при условии предоставления им равных прав. Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда конфликтующие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда необходимо разрешить спор и при этом восстановить или сохранить отношения между людьми.

Технология медиации окончательно оформилась в середине XX столетия, однако ранее существовали и иные формы посредничества в конфликтах, уже содержавшие в себе принципиальные черты медиации.

Сегодня практика медиации находит свое применение в урегулировании социальных противоречий в условиях российской действительности. В Российском законодательстве процедура медиации регламентируется Федеральным законом от 27.06.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Все активнее медиацию используют при разрешении следующих конфликтов:

- семейные споры, связанные с разделом имущества, определением порядка общения с ребенком, расторжением брака, признанием брака недействительным, взысканием алиментов и т. д.;
- жилищные споры (бытовые споры, конфликт с соседями);
- гражданские споры, связанные с разногласиями по заключенным договорам, ненадлежащим выполнением работ и оказанием услуг, возвратом и обменом товаров ненадлежащего качества, споры о действительности сделок;
- трудовые споры, касающиеся вопросов взаимоотношений между работниками и работодателями организаций и предприятий, за исключением коллективных трудовых споров;
- корпоративные споры, конфликты, возникающие при реструктуризации бизнеса, конфликты между акционерами, конфликты между компаниями и т. д.;
- споры о праве собственности;
- споры в коммерческой сфере: при конфликтах внутри компании и между отдельными предприятиями;
- споры, связанные с авторским правом и интеллектуальной собственностью;
- споры о защите прав потребителей;
- споры в образовательной деятельности (в школах, в вузах и других учебных заведениях между родителями, коллективом и администрацией) и т. д.

### **Школьная медиация**

**Школьная медиация** – способ разрешения противоречий в образовательном социуме с применением воспитательных, образовательных практик, а также непосредственным применением процедуры медиации.

Медиация ровесников имеет свои корни не в сфере образования. В 1970-е гг. администрация президента Джимми Картера поощряла создание первых центров правосудия между соседями. Цель этих центров, вскоре получивших известность как «программа соседской (community) медиации», заключалась в предоставлении альтернативы судам, как места, где граждане могли бы встречаться для разрешения своих конфликтов. Люди, стоявшие у истоков соседской (community) медиации, утверждали, что медиация была более эффективным процессом для разрешения широкого круга конфликтов, чем судебное разбирательство, особенно если стороны поддерживали длительные отношения друг с другом.

В начале 1980-х гг. определенное число программ соседской медиации попыталось повторить свой успех в школах, обучая учащихся медиировать конфликты своих ровесников. Это движение в школы было основано на четырех предположениях:

1. Что конфликт является нормальной частью жизни, которую можно использовать как возможность для учебного и личностного роста школьников.

2. Что поскольку конфликт неизбежен, обучение навыкам разрешения конфликтов представляется важным с «образовательной» точки зрения и существенным для долговременного успеха молодых людей, как и изучение геометрии или истории.

3. Что в большинстве случаев, школьники могут разрешить свои конфликты с помощью других школьников так же эффективно, как и с помощью взрослых.

4. Что поощрение конфликтующих учащихся разрешать причины настоящего конфликта путем сотрудничества обычно является более эффективным методом предотвращения будущих конфликтов (и развития ответственности школьников), чем административные наказания за прошлые поступки.

### ***Из истории:***

*В 1984 году Ричард Коэн основал Ассоциацию Школьной Медиации, ставящей своей целью использование медиации как альтернативного арбитражу метода разрешения конфликтов в школах.*

*По его инициативе было создано более 80 школьных медиативных служб, «сотрудниками» которых выступали как педагоги, так и ученики. В своей книге «Медиация ровесников в школах. Школьники разрешают конфликт» он подробно описал технологию обучения школьников основам медиативного процесса.*

*В настоящее время школьные медиативные центры распространены не только в США, но и в ряде европейских стран. Так в Германии сотрудниками данных центров являются преимущественно старшеклассники, которые выполняют посреднические функции при информационной и методической поддержке одного учителя, получившего специальное образование в области медиации. Данный учитель, по сути, выступает организатором и супервизором их деятельности: проводит семинары для школьников, организует встречи, на которых разбираются самые сложные случаи, занимается повышением квалификации молодых медиаторов, помогает им организовывать информационные компании по популяризации медиации в школьной среде и т. д.*

*Спустя десятилетие, в школах каждого штата США появились несколько тысяч подобных программ. Крупные школьные системы, подобные таким, как в Нью-Йорке, Сан-Франциско и графстве Брауорд, Флориде, выполнили программы медиации для учащихся во многих из своих школ. И интерес к медиации ровесников не ограничивается Соединенными Штатами. Воспитатели в Европе, Центральной и Южной Америке, Африке и Азии адаптируют медиацию ровесников к своим собственным потребностям и культурам.*

*В России школьная медиация получила активное развитие благодаря деятельности Центра «Судебно-правовая реформа». Р. Максудов и А. Коновалов одними из первых в России организовали систему просвещения и подготовки школьных специалистов в области восстановительной медиации.*

*Школьная медиация позволяет взрослым разрешать свои конфликты и конфликты детей более конструктивно, а детям учиться договариваться и общаться, участвуя в переговорах и выступая медиаторами в конфликтах своих сверстников.*

### ***Цели школьной медиации:***

- 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.

### ***Что дает медиация школе?***

Школьная медиация позволяет достигать как краткосрочные, так и долгосрочные цели.

Медиация помогает взрослым разрешать свои конфликты и конфликты детей более конструктивно, а детям учиться договариваться и общаться, участвуя в переговорах и выступая медиаторами в конфликтах своих сверстников.

Данная практика способствует развитию социальных компетентностей, созданию позитивной культуры разрешения конфликтов, воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации ответственность за принятие и исполнение решения лежит на самих сторонах.

Участие в медиативных процедурах детей, делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, а умение договариваться начинает цениться ими все выше. Это важно, как для грамотной ориентации будущих профессионалов в деловой сфере, так и для построения крепких семейных отношений.

Использование технологии медиации может оказаться полезным школе также и с точки зрения введения в практику нового Федерального государственного стандарта основного общего образования, так как медиация напрямую «работает» на достижение следующих личностных образовательных результатов:

- формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми...;
- осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению;
- готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нем взаимопонимания.

Освоение медиации способствует достижению метапредметных компетенций, таких как:

- умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей;
- умение организовывать учебное сотрудничество и совместную деятельность, находить общее решение и разрешать конфликты на основе согласования позиций и учета интересов;
- формулировать, аргументировать, отстаивать свое мнение.

### *Медиация – особая форма посредничества*

Посредничество в конфликте не является каким-то новым явлением для школы, арбитраж – как наиболее привычная и распространенная его форма понятна и удобна для педагога.

Основным отличием арбитража от медиации является распределение ответственности. В первом случае ситуацию оценивает педагог – арбитр, принимающий авторитетное решение, которое стороны обязаны исполнять, а во втором – решение в конфликте вырабатывается обеими сторонами.

Конечно первый вариант или парадигма «знающего» специалиста привычнее для педагога, поскольку учить, указать на недостатки, заставить извиниться виновного – все это его профессиональные обязанности, на этом фоне медиация воспринимается как «игра в демократию», особенно неуместная при недостатке времени, сил, эмоциональном выгорании педагога.

Учитель – это, прежде всего, человек со своим жизненным опытом, стереотипами восприятия, отношением к ситуации, поэтому его поспешное решение может негативно сказаться на отношении ребенка к учителю и школе в целом. Школьные неврозы, дидактики, повышенная тревожность, недостаток мотивации ученика могут быть следствием учительской несправедливости. Даже после слов педагога: «Как ты стоишь? Вынь руки из карманов!», сказанных резким повышенным тоном, не всякий ребенок захочет открыться и честно рассказать о случившемся.

Медиация выгодно отличается от арбитража, поскольку это особым образом организованная коммуникация, в которой реализуются важные потребности сторон конфликта и, прежде всего, это потребность быть услышанным и понятым. Построение доверительных отношений со сторонами способствует свободному и откровенному общению, а парадигма «знающего» специалиста заменяется парадигмой «познающего, понимающего».

В медиации, прежде всего, ценится атмосфера любопытства, уважение правды клиента, его способностей и компетентности. В медиации важной составляющей является проговаривание клиентом ценностей, убеждений, смыслов. Благодаря присутствию медиатора происходит переосмысление конфликта сторонами.

Таким образом, в медиации реализуется иной способ профессионального общения, который способствует не только разрешению конфликтной ситуации, но и сохранению отношений сторон, ответственному подходу к дальнейшему взаимодействию друг с другом. Учителя, ученики и родители, принимавшие участие в медиации, отмечают «оздоровление» и гармонизацию отношений в классе.

Наша практика показала, что компетентное вмешательство медиатора-переговорщика возможно на любом этапе развития конфликта, даже если ситуация зашла в тупик и стороны исчерпали имеющиеся ресурсы. Опыт проведенных медиаций показывает, что даже самая жесткая позиция, например: «Я требую уволить этого педагога!», может быть преобразована в сторону конструктивного взаимодействия в интересах ребенка.

Положительный эффект имеет многосторонняя медиация в школе. Как правило, в таких переговорах принимают участие ро-



дители ребенка, пострадавшего в результате драки или психологического давления со стороны других учеников и родители виновных в инциденте детей, а также классный руководитель, завуч, социальный педагог. Подобные встречи с участием медиатора, очень полезны. Они позволяют участникам восполнить недостающую информацию о случившемся, отреагировать эмоции, поговорить о том, что беспокоит каждого. Важной составляющей в медиации является возможность проговаривания сторонами своих убеждений, интересов и ценностей, что способствует переосмыслению конфликта. Часто такие встречи проходят эмоционально, однако четкое использование медиатором специальных коммуникативных технологий, соблюдение правил переговоров, своевременное восстановление баланса сил и адекватная реакция на манипуляции позволяет достичь на переговорах атмосферы доверия и сотрудничества и выработать соглашение, отвечающее интересам сторон.

Медиация создает эталон межличностных отношений, в которых человек может защитить свои интересы, не ущемляя интересов другой стороны конфликта. Медиация способствует не только урегулированию конфликтной ситуации, но и сохранению отношений сторон, ответственному подходу к дальнейшему взаимодействию друг с другом

### ***Принципы медиации***

Успешная медиация невозможна без обязательного соблюдения следующих принципов:

#### ***Принцип нейтральности медиатора***

Медиатор (посредник) не решает, кто прав, а кто виноват, его задача организовать процесс эффективного обсуждения проблемы. Медиатор беспристрастен по отношению ко всем сторонам конфликта и не заинтересован в каком-то конкретном решении. Именно поэтому он не советует и не принимает решений за стороны, а стимулирует их самих к поиску взаимовыгодного выхода из ситуации.

#### ***Принцип добровольности***

Стороны добровольно принимают участие в процедуре медиации. Все участники переговоров (в том числе медиатор) могут выйти из процесса в любой момент. На медиации все происходит

с согласия сторон, включая принятие решения, за реализацию которого они сами несут ответственность.

### ***Принцип конфиденциальности***

Медиатор не имеет права разглашать информацию, полученную в ходе медиации, без согласия сторон. Часто стороны при содействии медиатора заключают друг с другом соглашение о конфиденциальности, если в этом есть необходимость. Конфиденциальность в медиации помогает сторонам «сохранить лицо» и почувствовать себя защищенными, что очень важно в ситуации конфликта.

### ***Принцип равноправия***

Каждый из участников имеет равное право высказываться, принимать участие в разработке, обсуждении и принятии конечного решения. Медиатор уделяет каждому равное количество времени и внимания.

Далее познакомимся с этапами проведения медиации и комментариями, которые будут полезны будущим медиаторам.

## **Этапы медиации**

1. Вступительное слово медиатора.
2. Презентации сторон.
3. Дискуссия по выработке вопросов для переговоров.
4. Кокус.
5. Дискуссия по выработке предложений.
6. Подготовка и заключение соглашения.
7. Выход из медиации.
8. Профилактика постконфликта.

Рассмотрим подробнее каждый этап (См. Табл. 4).

### ***1. Вступительное слово медиатора.***

Цель вступительного слова – сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров, создать атмосферу доверия как к процессу, так и к самому медиатору.

Медиатор:

- объясняет, что такое медиация, ее принципы (особое внимание обращается на принцип конфиденциальности);
- излагает правила поведения участников;
- разъясняет право медиатора проводить кокусы;

- выясняет мнение присутствующих о том, все ли стороны, от которых зависит принятие решения, присутствуют на переговорах;
- предлагает участникам подписать соглашение об участии в медиации.

## **2. Презентация сторон.**

Медиатор предлагает сторонам по очереди рассказать, как они видят сложившуюся ситуацию, что чувствуют, и что хотят получить в результате переговоров. Каждой стороне он дает обратную связь в технике «эхо-повтор», структурируя услышанную информацию.

## **3. Дискуссия по выработке вопросов для переговоров.**

На данном этапе конфликтующим сторонам предлагается обсудить услышанное и высказать свои комментарии. На этом этапе медиатор предоставляет право всем участникам дать свою оценку происшедшему и выразить те чувства, которые у них возникли. Возможность откровенно и корректно говорить о своих чувствах повышает у сторон доверие к самому процессу медиации. Главная задача на этом этапе – достичь согласованной формулировки проблемы (принимаемой всеми сторонами).

## **4. Кокус (индивидуальная беседа).**

Если медиатор чувствует, что конфликтующие стороны что-то недоговаривают (или умышленно скрывают), он может объявить о необходимости проведения кокусов – бесед с каждой стороной поочередно. Одна или обе стороны могут сообщить в кокусах сведения, которые, по их мнению, не должны быть известны другой стороне. Поэтому медиатор по окончании кокуса должен обязательно уточнить, что именно из сказанного может быть высказано в присутствии другой стороны при продолжении медиации.

На данном этапе (в том числе в кокусах) констатируются интересы участников; при этом медиатор старается выявить точки сближения или прямого пересечения позиций и интересов сторон.

## **5. Дискуссия по выработке предложений.**

Стороны вырабатывают решение, устраивающее их. Медиатор проверяет его на реалистичность, обсуждает дальнейшие шаги,

если решение не будет исполнено. Успех работы на этом этапе во многом зависит от интеллектуальных возможностей сторон (если хотя бы одна из сторон не способна к рациональному рассуждению, медиация бесполезна). Также на результативность процесса влияет и искусство медиатора, помогающего генерировать конструктивные идеи.

#### **6. *Подготовка и заключение соглашения.***

На данном этапе происходит проверка выдвинутых предложений на реальность, окончательное редактирование письменного текста, устраивающего в равной степени все стороны. Затем обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения.

#### **7. *Выход из медиации.***

Медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т. п. Задача этого этапа – получение медиатором через «обратную связь» информации о результатах работы.

Стороны оценивают:

- насколько они удовлетворены достигнутым соглашением;
- насколько они удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора;
- свое эмоциональное состояние: стало ли им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т. д.

#### **8. *Профилактика постконфликта.***

На данном этапе осуществляется отслеживание дальнейшего развития ситуации. На этом этапе оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение), возможность оказания дальнейшей помощи (провести еще одну медиацию, направить на психологическую консультацию и т. п.).

Таблица 4.

**Краткое описание действий медиатора  
в соответствии с этапом переговоров**

Этап медиации	Слова и действия медиатора
Вступительное слово	<p>Медиатор: «Здравствуйте! Меня зовут ..... я медиатор. Как зовут вас? Здесь будут проходить переговоры с целью разрешения вашего конфликта, моя задача – их организовать, а решение, которое вы выработаете и примете – это ваша ответственность.</p> <p>Медиация – процесс добровольный. Я хочу спросить вас, является ли ваше участие в переговорах добровольным? Не требуется ли присутствие кого-то еще, кто может принимать решение по вашему вопросу?</p> <p>Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать информацию, полученную от вас.</p> <p>Вы в равной степени можете высказываться, принимать участие в обсуждении предлагать решения.</p> <p>Я нейтрален, то есть не стою на чьей-то стороне, не оцениваю вас, не советую, как надо поступить, моя задача – организовать обсуждение вашей ситуации.</p> <p>Чтобы наши переговоры прошли успешно, необходимо выполнять следующие правила: не оскорблять друг друга, не использовать резких, обидных выражений. Стараться искать совместно решение ситуации»</p>
Презентация сторон	<p>Медиатор: «Сейчас по очереди вы расскажете, что произошло, как вы видите ситуацию, что чувствуете, и какое решение вас устроит».</p>

Этап медиации	Слова и действия медиатора
	Стороны поочередно рассказывают о ситуации. После каждого рассказа медиатор использует технику «Эхо-повтор» (Отделяет факты от интерпретаций и оценок)
Дискуссия по выработке тем для переговоров	Медиатор предлагает обсудить услышанное, задает вопросы, уточняет факты, работает с эмоциями сторон. Стороны также обмениваются впечатлениями об услышанном
Индивидуальные беседы (кокус)	Медиатор в индивидуальной беседе проясняет интересы сторон, уточняет позицию с учетом информации, полученной на общей сессии, обсуждает варианты возможного приемлемого решения
Дискуссия по выработке предложений	Стороны вырабатывают решение, устраивающее их. Медиатор проверяет его на реалистичность, обсуждает дальнейшие шаги, если решение не будет исполнено
Подготовка и заключение соглашения	Совместно со сторонами медиатор готовит проект соглашения, которое принимается в устной или письменной форме
Выход из медиации	Медиатор благодарит за работу, спрашивает у сторон степень удовлетворенности работой и заключенным соглашением

### **Функции медиатора**

- *организатор процесса* – медиатор обеспечивает последовательное и конструктивное ведение переговоров;
- *активный слушатель* – медиатор применяет особый набор «коммуникативных инструментов»:
  - техники активного слушания;
  - умение задавать открытые вопросы;
  - отделять факты от интерпретаций и оценок;
  - владение техниками эхо-повтор;
  - парафраз, рефрейминг, резюмирование и т. д.;

- *генератор идей* – медиатор стимулирует спорщиков к поиску иных решений, чем те, которые до сих пор ими рассматривались;
- *расширяет ресурсы сторон*, снабжая их полезной информацией;
- *обучает стороны конструктивному ведению переговоров и выработке соглашения, проверяя его на реалистичность*;
- *хранитель психологического климата* следит за балансом сил на переговорах, исключает оскорбления и унижения сторон друг другом.

#### **4. СЛУЖБА МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Создание Служб медиации в образовательных организациях требует системного и комплексного подхода, рассчитанного на долгосрочную перспективу.

Это достаточно трудоемкий процесс, преследующий разноуровневые следующие цели:

- *краткосрочные (интервенция)*: преодоление актуальных конфликтов, достижение консенсуса и взаимопонимания в школьном коллективе;
- *среднесрочные (решение конфликтов)*: продвижение конструктивного подхода к конфликтам;
- *долгосрочные (превентивность)*: развитие социальных компетентностей, создание позитивной культуры разрешения конфликтов.

Школьная служба медиации по своему характеру – это волонтерское движение.

Она состоит из команды кураторов (взрослых медиаторов из числа педагогических работников) и учащихся-медиаторов.

В команде кураторов могут быть:

- руководитель Службы школьной медиации;
- практикующий медиатор – специалист, проводящий медиации;
- медиатор-тренер – специалист, который будет обучать учащихся медиации.

Медиатор – тренер должен пройти специальное обучение (в качестве тренера по школьной медиации).

*Курирование деятельности школьной службы медиации (ШСМ) возможно специалистами районного управления образования, либо психологического центра, подведомственного управлению образованию, прошедшими специальное обучение школьной медиации.*

Члены ШСМ – это учащиеся, примерно 10 человек (двух возрастных групп – 7–9 классы и 10–11 классы). В эту группу входят учащиеся, которые прошли обучение процедуре медиации и медиативному подходу. Они способны использовать полученные знания и умения при разрешении споров, предупреждении конфликтов среди сверстников, а также могут распространять полученные знания и опыт среди сверстников, младших и старших школьников.

Взрослые члены команды участвуют в разрешении ситуаций, которые не под силу учащимся в связи с их более низким опытом и статусом.

*Требования к квалификации куратора-руководителя службы школьной медиации:*

- обязательно прошел обучение школьной медиации;
- регулярно проходит супервизию своей работы по конфликту в профессиональном сообществе;
- имеет свободный доступ к сайтам с обновляемой информацией о школьных службах медиации;
- имеет возможность участвовать в семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях по соответствующей тематике.

Таким образом, **школьная служба медиации** – это волонтерское движение, состоящее из взрослых (лиц с педагогическим или психологическим образованием) и детей (учащихся средних и старших классов общеобразовательной школы). Деятельность школьной службы медиации направлена как на практическое урегулирование конфликтов, так и на создание новой культуры взаимоотношений (и в рамках образовательной организации, и в будущей взрослой жизни школьников).



## Этапы создания Службы медиации в школе

Интересным и созвучным нашему пониманию школьной медиации является опыт белорусских коллег (по материалам пособия: Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М. С. Бойко и др.]; под общ. ред. С. В. Лабода. — Минск: Медисонт, 2011. — 316 с.).

### **1 этап – подготовительный**

- Заручиться поддержкой Администрации школы.
- ШСМ может дополнять уже имеющиеся направления работы в школе, например, по профилактике насилия.
- Школьное самоуправление и другие организации учащихся поддерживают программу по созданию ШСМ.
- Общешкольная конференция (собрание) принимает решение о реализации программы ШСМ.
- 2 учителя (или психолог/социальный педагог) готовы курировать программу ШСМ, они проходят специальное обучение.
- В школе выделяется подходящее помещение для ШСМ.
- Определяется, в какое время можно будет воспользоваться услугами школьных медиаторов (на переменах или во время занятий и на каких условиях).
- Решены вопросы расходов (например, на аренду помещения вне школы для тренинга, на питание участников, на оплату гонораров привлекаемых тренеров – возможно через привлечение спонсорских или проектных средств).

### **2 этап – организационный**

- Объявляется набор в группу школьных посредников.
- Ученики получают информацию о программе подготовке медиаторов (количество тренингов, характер обучения, участие в заседаниях рабочей группы и т. д.) и принимают решение об участии в тренинге.
- Группа учеников, участников тренинга (примерно 12–16 школьников) должна быть гетерогенной: она состоит из учеников разных классов одной или разных возрастных ступеней.

- Группа будущих медиаторов должна быть репрезентативной для всей школы (соотношение девочки / мальчики, межкультурный аспект – соотношение различных национальностей, языковых групп и т. д.).
- Группа будущих медиаторов состоит из учеников, которые пользуются авторитетом среди своих одноклассников (например, члены школьного самоуправления, старосты класса, неформальные лидеры – «вожаки» и т. д.).

### **3 этап – обучение**

- Проводится совместное обучение участников группы будущих медиаторов (по возможности с привлечением внешних тренеров).
- Тренинг по подготовке школьников-медиаторов проходит в учебное время вне школы (в молодежных центрах свободного времени, образовательных центрах и т. д.) и по возможности строится по модульному принципу (раз в неделю, в течение нескольких дней или в течение недели).
- Во время тренинга школьники разрабатывают стратегии презентации себя как медиаторов ШСМ (реклама среди сверстников, графики работы и т. д.).
- По окончании тренинга в праздничной обстановке вручаются сертификаты медиаторов (в присутствии одноклассников, школьной администрации, родителей и т. д.).
- Школьники-медиаторы вместе оформляют помещение ШСМ.
- Школьники-медиаторы проводят «само-PR» в различных классах (рекламные ролики, плакаты, флайеры, школьное радио/ТВ и т. д.).
- Регулярные встречи школьников-медиаторов по планированию деятельности ШСМ, супервизия со стороны кураторов, поддержка «духа команды» и т. д.

### **4 этап – реализация**

- Опыт работы школьников-медиаторов и педагогов-кураторов ШСМ регулярно оценивается, разрабатываются меры для поддержки и стратегии развития ШСМ, в том числе с участием

администрации школы (в рабочих группах, через круглые столы, собрания и т. д.).

- В школе внедряются и другие направления работы в рамках конфликт-менеджмента (тренинги социальных компетенций, тренинги против насилия и т. д.).

- Новые ученики проходят обучение в рамках программы подготовки школьников-медиаторов на регулярной основе (каждые 1–2 года).

- Опытные школьники-медиаторы могут выступать в роли тренеров-ассистентов по принципу «равный обучает равного».

### **Программа подготовки Юных медиаторов**

Освоение и реализация школьниками переговорных и медиативных технологий в школе будут эффективными, если представители администрации школы, педагоги, родители знают, понимают и приветствуют медиацию, как способ урегулирования школьных конфликтов, поэтому важной составляющей нашего инновационного проекта было конфликтологическое просвещение педагогов и родителей.

Вашему вниманию предлагается Программа подготовки и сопровождения Юных медиаторов (далее Программа) (сроком реализации на 1 учебный год) которая прошла успешную апробацию в г. Ярославле на базе МОУ СОШ № 66.

В Приложении представлена «Тетрадь юного медиатора». Данное пособие прошло процедуру государственной регистрации о праве интеллектуальной собственности (Федеральная служба по интеллектуальной собственности, Свидетельство № 2017620965).

Ключевой идеей Программы является то, что медиации должны обучаться все желающие. Освоить эту технологию могут и школьники, поэтому на первом и втором этапах главный критерий отбора – это мотивация школьников, их желание (См. Табл. 5).

**Цель программы:** организация и сопровождение деятельности эффективно работающей школьной службы медиации, направленной как на практическое урегулирование конфликтов, так и

на создание новой культуры взаимоотношений несовершеннолетних в образовательном пространстве.

**Задачи программы:**

- повышение коммуникативной и конфликтной компетентности обучающихся;
- освоение школьниками переговорных технологий с ориентацией на сотрудничество;
- формирование навыков конструктивного посредничества при урегулировании конфликтной ситуации.

**Таблица 5.**

**Этапы подготовки медиаторов-школьников**

<i><b>I этап – организационно-ознакомительный (сентябрь-октябрь)</b></i>		
<b>№ п/п</b>	<b>Мероприятия</b>	<b>Цель</b>
1.1 11.	Проведение тренингов, бесед, классных часов по проблемам конфликтов в школе и возможностей медиации (обучающиеся 7–9 классов)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Выявление обучающихся, интересующихся проблемой урегулирования конфликтов и желающих участвовать в деятельности ШСМ.</li> <li>– Формирование команды школьников, желающих обучаться переговорам и медиации и участвовать в работе ШСМ</li> </ul>
<i><b>II этап – обучающий (ноябрь, осенние каникулы)</b></i>		
22.	Обучение всех желающих школьников переговорам и медиации в осенние каникулы на базе тематической смены осеннего лагеря юных медиа-	– Расширение и систематизация научных представлений о конфликте, его структуре, динамике, этапах его развития и способах разрешения и урегулирования.

	торов по Программе подготовки юных медиаторов	– Формирование коммуникативных, переговорных и медиативных навыков у школьников – будущих медиаторов	
<b>Программа обучения школьников медиации В тематическом Лагере юных медиаторов</b>			
	<b>Темы</b>	<b>Мероприятия</b>	<b>Задачи</b>
1.	Эффективная коммуникация	<p>1. Линейка— открытие.</p> <p>2. Презентация команд участников.</p> <p>3. Вводное тестирование.</p> <p>4. «Вертушка» коммуникативных тренингов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– «Тренинг сплочения»;</li> <li>– «Тренинг активного слушания»;</li> <li>– «Тренинг умения задавать вопросы»;</li> <li>– «Тренинг невербальной коммуникации»;</li> </ul> <p>5. Знакомство с «Тетрадью юного медиатора».</p> <p>6. Рефлексия</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Знакомство группы, «размораживание», первый опыт самораскрытия и совместной работы;</li> <li>– формирование первого впечатления участников о предстоящей работе;</li> <li>– диагностика;</li> <li>– <i>лабилизация</i>, формирование представлений об эффективных и неэффективных способах вербального и невербального общения и убеждения другого;</li> <li>– анализ причин искажения информации</li> </ul>

2.	Кон-фликты в школе	<p>1. Мини – лекция «Что такое конфликт».</p> <p>2. Анализ видео-кейсов на тему: «Как мы ведем себя в конфликте».</p> <p>3. Дискуссия «Плюсы и минусы конфликта».</p> <p>4. Арт-методика «Комикс-конфликт».</p> <p>5. Беседа «Моббинг в подростковой среде».</p> <p>6. Ролевая игра «Эффективное поведение в конфликте»</p>	<p>– Знакомство с основными понятиями конфликтологии, причинами и типами конфликтов в современной школе;</p> <p>– отработка навыка распознавания факторов конфликта;</p> <p>– анализ стратегий поведения в конфликте на примерах видео-кейсов;</p> <p>– развитие критического мышления, поиск ресурсов конфликта;</p> <p>– развитие системного представления о конфликте на примере использования арт-технологий;</p> <p>– формирование представлений о признаках и последствиях моббинга;</p> <p>– отработка конструктивного поведенческого репертуара в ситуации конфликтного общения;</p> <p>– рефлексия и оценка полученных знаний в ходе тренинга</p>
3.	Переговоры	<p>1. Мини-лекция «Что такое переговоры».</p> <p>2. Тактики ведения переговоров упражнения «10 конфет», «Спички», «Кто о сильнее».</p>	<p>– Знакомство с понятием «переговоры», тактиками и стратегиями переговоров;</p> <p>– анализ собственных переговорных сценариев;</p> <p>– осознание участниками неконструктивного</p>

		<p>3. Ролевая игра «Людоеды», «Семейные обязанности».</p> <p>4. Деловая переговорная игра «Молодильные яблоки».</p> <p>5. Рефлексия</p>	<p>и неэффективного поведения на переговорах;</p> <p>– обучение технологиям переговоров с ориентацией на сотрудничество</p>
4.	Медиация	<p>1. Знакомство с процедурой медиации.</p> <p>2. Отработка вступительного слова медиатора.</p> <p>3. Тренинг использования коммуникативных инструментов в медиации.</p> <p>4. Проведение учебных медиаций.</p> <p>5. Презентация служб школьной медиации.</p> <p>6. Итоговое тестирование.</p> <p>7. Подведение итогов и закрытие лагерной смены</p>	<p>– Знакомство с основами процедуры медиации;</p> <p>– практическое использование технологии медиации в переговорах в конфликтной ситуации;</p> <p>– отработка юными медиаторами навыков активного слушания, вентилизации эмоций, выявления интересов сторон, поиске решения</p>
<p><b><i>III этап – формирование команды и деятельность ШСМ (конец ноября)</i></b></p>			
5.	Определение членов ШСМ по итогам обучения в Лагере Юных медиаторов (8–10 человек)		<p>– Создание школьной службы медиации из числа подготовленных школьников и взрослых кураторов, издание приказа о составе ШСМ на год</p>

6.	<p>Регулярное собрание членов ШСМ по организационным и текущим вопросам</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Определение целей, задач функций и содержания основных направлений деятельности Школьной службы медиации.</li> <li>– Знакомство с регламентом работы и этическими принципами медиатора – школьника.</li> <li>– Согласование плана работы школьной службы медиации на год по основным направлениям деятельности.</li> <li>– Обсуждение текущих вопросов</li> </ul>
7.	<p>Информационное обеспечение о деятельности ШСМ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Создание Интернет-ресурса по информационной поддержке ШСМ.</li> <li>– Разработка брошюр, буклетов, презентаций по проблемам конфликтов в школьном возрасте членами ШСМ.</li> <li>– Выступление школьников-медиаторов с информацией в классах (Проведение недели медиации)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Информирование обучающихся школы о возможности обратиться в Службу школьной медиации.</li> <li>– Конфликтологическое просвещение участников образовательного процесса</li> </ul>
67.	<p>Стажировка медиаторов-школьников проведение переговоров в конфликтных ситуациях с участием взрослого ко-медиатора</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Внедрение технологий медиации и переговоров в практику урегулирования конфликтов с участием несовершеннолетних</li> </ul>



78.	Организация и проведение переговорных игр, учебных медиаций с членами ШСМ других школ города и области	– Организация и поддержка межшкольной (сетевой) коммуникации, сотрудничества, взаимопомощи членов ШСМ с целью методической поддержки и обмена опытом
89.	Участие в городских и региональных конкурсах и олимпиадах по конфликтологии, психологии и медиации	– Поддержание имиджа образовательной организации. – Профориентация школьников
<b><i>IV этап – подведение итогов деятельности ШСМ за учебный год (май)</i></b>		
10	Итоговое собрание членов ШСМ	– Анализ эффективности деятельности ШСМ, обсуждение планов и перспектив развития ШСМ на следующий учебный год

## Рекомендуемая литература

1. Баныкина, С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития [Текст] / С. В. Баныкина // Современная конфликтология в контексте культуры мира. – М., 2001. – С. 442.
2. Бойко, М.С. Медиация волшебная технология посредничества в конфликтах [Текст] / М. С. Бойко // Адукатор – журнал. 2008. – №2(14). – С. 14–18.
3. Быкова, Л. В. Служба школьной медиации. Заметки практика [Текст] / Л. В. Быкова // Прообраз. – 2016. – №2 (4). – С. 54–58.
4. В помощь школьным службам примирения [Текст] : сборник методических материалов / сост.: Ю. В. Макурина, Н. Н. Грихутик, М. Добрянка. – 2008. – 32 с.
5. Зинова, Е. Ю. Организация школьной службы примирения (методические рекомендации) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vashpsixolog.ru/activities-in-the-school-psychologist/164-raznye-meropriyatiya/1750-organ>. – (Дата обращения: 10.07.2018).
6. Иванова, Е. И. Когнитивные аспекты работы с конфликтом [Текст] / Е. И. Иванова. – СПб., 2012
7. Иванова, Е. Н. Современная медиация: Тенденции и проблемы [Текст] / Е. Н. Иванова // Конфликтология. – 2011. – Вып. 1. – С. 146–148.
8. Кашапов, М. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций [Текст] : учеб. пособие / под ред. проф. А. В. Карпова. – М. ; Ярославль : Ремдер, 2003. – 183 с.
9. Коновалов, А. Ю. Опыт работы школьных служб примирения в России [Текст] / А. Ю. Коновалов // Сборник материалов. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 148 с.
10. Коновалов, А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство [Текст] / под общ. ред. Л. М. Карнозовой – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
11. Коновалов, А. Ю. Школьные службы примирения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.8-926-145-87-01.ru/>. – (Дата обращения: 10.07.2018).

12. Кузина, А. А. Воспитание конфликтологической компетентности старшеклассников [Текст] : автореф. дис. ...д-ра педагог. наук: 13.00.01 / А. А. Кузина ; Московский государственный гуманитарный университет им М.А. Шолохова. – М., 2014. – 36 с.
13. Курочкина, И. А. Педагогическая конфликтология [Текст] : учебное пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. – Екатеринбург : Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. – 229 с.
14. Лукманов, Е. В. Психология школьного конфликта [Текст] / Е. В. Лукманов // Справочник заместителя директора школы. – №24. – 2015. – 76 с.
15. Медиация [Текст] : учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. – СПб. : Редакция журнала «Третейский суд» ; М. : Статут, 2016. – 470 с.
16. Мустафаева, С. А. Педагогические конфликты: причины и пути их разрешения [Текст] / С. А. Мустафаева // Экспресс-опыт. – 2000. – № 1. – С. 35.
17. Немкова, А. Б. Становление конфликтологической компетентности старшеклассников в условиях внеклассной деятельности [Текст] : автореф. дис. . канд. пед. наук : 13.00.01 / А. Б. Немкова. – Волгоград, 2008. – 21 с.
18. Рыбакова, М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе [Текст] / М. М. Рыбакова. – М. : Просвещение, 1991. – 128 с.
19. Рыданова, И. И. Педагогические конфликты: пути преодоления [Текст] / И. И. Рыданова. – Минск, 1998.
20. Сиротина, М. П. Профилактика конфликтного поведения : (тренинг в помощь молодым специалистам) [Текст] / М. П. Сиротина // Воспитание школьников. – 2011. – № 2. – С. 55–60.
21. Хазанова, М. А. Школа жизни XXI века. Значение и возможности метода «Школьная медиация» в современной образовательной системе [Текст] / М. А. Хазанова // Медиация и право. – 2015. – № 4 (26). – С. 66–74.
22. Хасан, Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность [Текст] / Б. И. Хасан. – Красноярск : Фонд ментал. здоровья, 2003. – 157 с.
23. Шамликашвили, Ц. А. Школьная медиация как способ разрешения конфликтов [Текст] / Ц. А. Шамликашвили // Справочник классного руководителя. – 2014. – №4. – С. 35–38.

24. Юферова, М. А. Психологические особенности поведения педагога в конфликте [Текст] / М. А. Юферова // Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира: материалы Второго Санкт-Петербургского международного конгресса конфликтологов, Санкт-Петербург, 3–4 октября 2014 г. – СПб., 2014 – 330 с.

25. Юферова, М. А., Бугайчук, Т. В., Коряковцева, О. А., Куликов, А. Ю. Настольная книга специалиста по урегулированию конфликтов в образовательной организации [Текст] / М. А. Юферова, Т. В. Бугайчук, О. А. Коряковцева, А. Ю. Куликов. – Ярославль : РИО ЯГПУ, 2016. – 89 с.

26. Юферова, М. А., Фролова, Э. А. Психологические особенности конфликтов у обучающихся в старшем школьном возрасте [Текст] / М. А. Юферова, Э. А. Фролова // Педагогическое наследие К.Д. Ушинского: материалы научно-практической конференции «Чтения Ушинского» (4–5 марта 2014 г.). – Ч.1. – Ярославль : Изд-во ЯГПУ, 2014. – С. 424 – 432.

27. Юферова, М. А., Чернецова, С. Б. К вопросу о профессиональной компетенции педагогов, участвующих в разрешении конфликтов в образовательном учреждении [Текст] / М. А. Юферова, С. Б. Чернецова // Дополнительное профессиональное образование в условиях модернизации. Материалы восьмой всероссийской научно-практической конференции (с международным участием) / под науч. ред. М. В. Новикова. – Ярославль : РИО ЯГПУ, 2016. – С. 102–104.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О СЛУЖБЕ МЕДИАЦИИ**  
**В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

**1. Общие положения.**

1.1. Служба медиации является объединением обучающихся и педагогов, действующим в образовательном учреждении на основе добровольных усилий педагогов и обучающихся (воспитанников).

1.2. Служба медиации осуществляет свою деятельность на основании действующего законодательства РФ, настоящего Положения, Устава образовательной организации, Стандартов восстановительной медиации, Концепции 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 (утверждена распоряжением Правительства РФ от 30 июля 2014 года № 1430), Планом первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы»; постановлений правительства Ярославской области: от 27.09.2012 №975-п «Об утверждении Стратегии действий в интересах детей Ярославской области на 2012–2017годы», от 09.12.2014 №1278-п "Об утверждении плана мероприятий на 2015–2017 годы по реализации Стратегии действий в интересах детей Ярославской области на 2012–2017 годы, от 16.03.2016 №265-п «Об утверждении областной целевой программы «Семья и дети Ярославии» на 2016–2020 годы».

**2. Цели и задачи службы медиации.**

**2.1. Целями службы медиации является:**

2.1.1. Популяризация среди обучающихся, родителей и педагогов альтернативных способов разрешения конфликтов.

2.1.2. Помощь в разрешении конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительной медиации.

2.1.3. Повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса, в том числе в сфере эффективной коммуникации в конфликте.

2.1.4. Снижение количества административных способов реагирования на конфликты и правонарушения.

## **2.2. Задачами службы медиации являются:**

2.2.1. Проведение медиаций, кругов сообщества, школьных и семейных конференций для участников конфликтов.

2.2.2. Обучение обучающихся альтернативным методам урегулирования конфликтов и разделения ответственности.

2.2.3. Информирование обучающихся и педагогов о принципах и ценностях восстановительной медиации.

## **2.3. Принципы деятельности службы медиации.**

**3. Деятельность службы медиации основана на следующих принципах:**

3.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие обучающихся в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

3.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство специалистов службы медиации не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении, а также примирительный договор (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими).

3.3. Принцип нейтральности, не позволяющий специалистам службы примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что специалисты службы примирения не выясняют вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а являются независимыми посредниками, помогающими сторонам самостоятельно найти взаимоприемлемое решение.

3.4. Принцип равноправия, утверждающий равное право сторон оценивать конфликтную ситуацию и высказывать свою точку зрения, обсуждать свои эмоции и интересы, участвовать в разработке и принятии решений. У сторон также есть равные права на время и внимание медиатора.

#### **4. Порядок формирования службы медиации.**

4.1. В состав службы медиации могут входить обучающиеся 7–11 классов, прошедшие обучение школьной медиации.

4.2. Руководителем службы может быть психолог, социальный педагог или другой педагогический работник образовательного учреждения (включая директора), на которого возлагаются обязанности по руководству службой медиации приказом директора образовательного учреждения.

4.3. Руководителем службы медиации может быть человек, прошедший обучение проведению программ школьной медиации.

4.4. Родители дают согласие на работу своего ребенка в качестве ведущего примирительных встреч.

4.5. Вопросы членства в службе медиации, требований к обучающимся, входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться локальными актами службы медиации по согласованию с администрацией ОУ.

#### **5. Порядок работы службы медиации.**

5.1. Служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, обучающихся, представителей администрации школы, специалистов службы медиации, родителей.

5.2. Служба медиации самостоятельно принимает решение о возможности или невозможности использования процедуры медиации в каждом конкретном случае.

5.3. Процедура медиации начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной процедуре. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо информированное согласие родителей или их участие во встрече.

5.4. В случае если процедура медиации планируется как мера восстановительного правосудия, а дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, то проведение медиации при необходимости согласуется с соответствующими организациями.

5.5. Медиации не проводится с участием обучающихся младше 10 лет, а также лиц, страдающих психическими заболеваниями.

5.6. Переговоры с родителями и должностными лицами по организации процедуры проводит руководитель или специалисты службы медиации из числа педагогов.

5.7. Служба медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения медиации в каждом отдельном случае.

5.8. В случае если в ходе медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.9. Копия примирительного договора предоставляется в администрацию образовательного учреждения только по согласию сторон.

5.10. Служба медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в соглашении, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, специалисты службы медиации могут проводить дополнительные встречи сторон с целью оказания помощи в установлении причин и трудностей, а также в поиске путей их преодоления (что может быть оговорено в письменном или устном соглашении).

5.11. При необходимости специалисты службы медиации информирует стороны конфликта о возможностях других специалистов и служб (социального педагога, психолога, юриста и прочих).

5.12. Деятельность службы медиации фиксируется обобщенном виде в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы, и доступ к которым имеет только руководитель службы.

5.13. Представитель администрации образовательного учреждения, курирующий службу медиации или являющийся ее специалистом, организует проведение супервизий для специалистов службы медиации образовательного учреждения, а также обеспечивает участие ее представителя в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов.



## **6. Организация деятельности службы медиации.**

6.1. Службе медиации по согласованию с администрацией образовательного учреждения предоставляется помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательного учреждения такие, как оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности, средства информации и другие.

6.2. Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе медиации содействие в распространении информации о ее деятельности среди педагогов и обучающихся.

6.3. Специалисты службы медиации имеют право на получение консультаций психолога, социального педагога и других специалистов образовательного учреждения.

6.4. Администрация образовательного учреждения содействует взаимодействию службы медиации с социальными службами и другими организациями района и города. Администрация содействует обращению педагогов образовательного учреждения в службу медиации.

6.5. В случае если стороны согласились участвовать в процедуре медиации, круге сообщества или семейной конференции, то административные действия в отношении данных участников конфликта могут быть приостановлены.

6.6. Один раз в четверть проводятся совещания между администрацией и службой медиации по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

6.7. В случае если процедура медиации затрагивает факты, по которым возбуждено уголовное дело, администрация образовательного учреждения может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.8. Служба медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в школе.

## **7. Заключительные положения.**

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательного учреждения по согласованию со службой примирения.

7.3. Инициаторами изменений, вносимых в положение о службе школьной медиации, могут стать представители администрации образовательного учреждения, специалисты службы медиации образовательного учреждения, а также представители органов школьного самоуправления.

## Приложение 2

### Паспорт службы школьной медиации МОУ СОШ№... на 20.../20... учебный год

1	Учреждение	
2	Адрес, телефон	
3	Директор	
4	Руководитель службы школьной медиации	

Нормативно-правовое обеспечение деятельности служба школьная медиации			
1	Приказ по учреждению		
2	Положение о службе школьной медиации		
		Основная должность	Обучение технологии медиации
	Куратор Ф.И.О.		
	Медиаторы ФИО		

## Приложение 3

### План работы службы школьной медиации МОУ СОШ №.. на 20.../20...учебный год

п/п	Мероприятия	Сроки проведения	Предполагаемый результат	Ответственный
1	Издание Приказа о создании службы примирения (медиации)			Директор школы
2	Разработка и утверждение Положения о Школьной службе примирения (медиации)			Директор школы
3	Назначение куратора службы примирения (медиации) в школе			Директор школы
4	Создание на сайте школы информационной страницы, освещающей основные мероприятия, направленные на развитие школьной службы примирения (медиации)			Ответственный за школьный сайт
5	Информирование на сайте школы всех участников образовательного процесса о создании школьной службы примирения (медиации)			Ответственный за школьный сайт

6	Освещение результатов работы школьной службы примирения (медиации)			Ответственный за школьный сайт
7	Анализ информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам)			Куратор службы примирения (медиации) в школе
8	Работа службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций в соответствии с порядком работы медиатора. Ведение регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга			Куратор службы примирения (медиации) в школе
9	Обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния ШСП на школу			Зам. директора по ВР
10	Изучение куратором литературы по медиации			Куратор службы медиации в школе
11	Презентация службы поддержки			

12	Для обучающихся 7–8 классов тренинговые занятия на тему «Конфликтные ситуации и способы их преодоления» (4 занятия)			
----	---	--	--	--

Дата, подпись куратора службы школьной медиации



## Приложение 5

### Медиативное соглашение № (шаблон)

Участники медиации в лице:

куратора \_\_\_\_\_

медиаторов: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

стороны пришли к следующим договоренностям:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее:

\_\_\_\_\_

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации школы и другим заинтересованным в решении ситуации лицам (КДНиЗП, инспектору по делам несовершеннолетним). При этом происходящее на встрече медиаторы никому сообщать не будут. Если это соглашение не сработает, и у нас останутся проблемы, то мы согласны вернуться на повторную программу медиации.

Фамилии, имена и подписи участников:

Куратор \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.куратора)

(подпись)



Медиаторы \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. медиатора ) (подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. медиатора ) (подпись)

Участники конфликта: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. участника) (подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. участника ) (подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**КОДЕКС  
ЭТИКИ МЕДИАТОРА ШКОЛЬНОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ**

**Принцип самоопределения**

Самоопределение является фундаментальным принципом медиации. Важно, чтобы процесс медиации был основан на способности принятия сторонами взаимоприемлемого решения. Это решение должно быть принято добровольно, а не под давлением.

Отказ от медиации возможен для любой из сторон в любое время. Чтобы этого не произошло, медиатор должен проводить процедуру качественно.

Медиатор не может судить, насколько выбор той или иной стороны является взвешенным. Потому ему необходимо разъяснять им важность обращения за консультацией к профессионалам для возможности сделать взвешенный выбор.

**Беспристрастность и нейтральность медиатора**

Всякая предвзятость должна быть исключена. Ничто не должно делать медиатора предвзятым по отношению к кому-либо из участников. Ни личность, ни ценности, ни вероисповедание. Потому медиатор не имеет права принимать подарки или какие-то еще сомнительные блага от сторон. Если медиатор не может оставаться нейтральным и объективным, он не должен проводить медиацию.

Медиатор должен развеять все подозрения сторон по поводу его расположенности к той или иной из сторон. Потому он должен сообщить сторонам все факты, которые потенциально могут вызывать сомнения в его нейтральности. Если все стороны, будучи проинформированы о конфликте интересов медиатора, не сомневаются в его нейтральности, медиация может быть продолжена. В противном случае, процесс медиации должен быть прекращен.

**Компетенция медиатора**

Медиатор должен быть хорошо обучен, обладать опытом и необходимыми знаниями, умениями и навыками медиации. Если медиатор видит, что во время медиации ему не хватает квалифи-

кации для решения необходимых задач, он может прекратить медиацию или попросить помощи у другого более профессионального медиатора.

### **Принцип конфиденциальности**

Медиатор должен сохранять конфиденциальность процедуры медиации. Ожидание сторон, связанные с этим, нужно уважать. Они зависят от обстоятельств дела. Любая информация в ходе медиаций считается конфиденциальной. Кроме той, на которую получено разрешение на возможность разглашения от сторон или необходимость разглашения которой требуется законом.

Нельзя разглашать информацию, полученную от кого-либо, кроме тех случаев, когда это лицо дало согласие на подобное разглашение.

О необходимости сохранять конфиденциальность медиации медиатор должен поставить в известность стороны. Он должен сообщить и о праве сторон установить в ходе медиации свои правила конфиденциальности.

### **Качество медиации**

Медиатор обязан проводить медиацию честно и старательно. Медиатор не должен намеренно искажать факты. Медиация должна соответствовать принципу самоопределения сторон.

В обязанности медиатора входит обеспечение качества процесса. Медиатор должен способствовать взаимоуважению сторон. Каждая сторона должна иметь возможность полноценно участвовать в дискуссии. Стороны должны решить сами, каким образом они будут договариваться и как прекратят медиацию.

### **Обязательства медиатора**

Медиатор должен постоянно развиваться в практике ведения медиации. Его действия должны быть направлены на подобное развитие. Он должен быть толерантным, уметь уважать разные точки зрения, уважать своих коллег, учиться у них и сотрудничать с ними.

*Учебное издание*

**МАРИНА АНАТОЛЬЕВНА ЮФЕРОВА,  
ОЛЬГА АЛЕКСЕЕВНА КОРЯКОВЦЕВА,  
ТАТЬЯНА ВЛАДИМИРОВНА БУГАЙЧУК,  
АНАСТАСИЯ ИГОРЕВНА СТРЕЛОВА**

**МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ**

*Учебно-методическое пособие*

Редактор К. С. Лапшина

Подписано в печать 22.08.2018.  
Формат 60×90/16. Объем 4,5 п. л., 2,48 уч.-изд. л.  
Тираж 50 экз. Заказ № 143.

Редакционно-издательский отдел  
ФГБОУ ВО «Ярославский государственный педагогический  
университет им. К. Д. Ушинского» (РИО ЯГПУ)  
150000, Ярославль, Республиканская ул., 108

Отпечатано в типографии ФГБОУ ВО  
«Ярославский государственный педагогический  
университет им. К. Д. Ушинского»

Типография ЯГПУ им. К. Д. Ушинского  
150000, Ярославль, Которосльская наб., 44  
Тел.: (4852)32–98–69