

*Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа № 13*

**Медиативные технологии
в работе классного руководителя**

**Составитель:
педагог – психолог Ворожейкина АЕ**

Арзамас
2020

Медиативные технологии в работе классного руководителя

Аннотация

Методическая разработка посвящена проблеме урегулирования школьных конфликтных ситуаций с участием несовершеннолетних с помощью медиативных технологий. Раскрывает общие понятия о медиации, конфликтах и восстановительном подходе при разрешении конфликтных ситуаций. Содержит алгоритм и этапы проведения медиации, рекомендации для педагогов-медиаторов при проведении медиативной процедуры. Призвана оказать содействие педагогам в вопросах урегулирования конфликтных ситуаций с участием несовершеннолетних. Предназначена классных руководителей, педагогов, и для всех интересующихся применением современных технологий при разрешении конфликтов средствами медиации.

Введение

Конфликт - столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьёзное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.

Конфликты между детьми – довольно частое явление, неизменный атрибут их взросления и эмоционального развития. Школа – место, где собираются личности, психологически и морально незрелые, с разными установками, разными ценностями, идущими из семьи, повлиять на это обстоятельство практически невозможно, поэтому в школе были и будут проблемы конфликтов, но свести их негативное влияние к минимуму – это реально.

Многие конфликты способны не развить, а разрушить человеческие взаимоотношения, стать источником агрессии, породить целый клубок негативных последствий. Итогом деструктивного столкновения является разрушение отношений, обиды, непонимание.

Но существует и другое понимание конфликта как абсолютно естественного в жизни общества явления, совсем не обязательно приводящего к негативным последствиям. Конфликты, разрешенные конструктивно, добавляют в копилку опыта ребенка социальные навыки, которые помогут ему в общении со сверстниками, научат решать проблемы, что пригодится ему и во взрослой жизни.

На помощь в разрешении конфликтной ситуации конструктивным способом и приходят медиативные технологии. Медиацию традиционно относят к альтернативным способам разрешения споров. Медиация – это технология решения конфликта с участием нейтральной третьей стороны (медиатора). Задача медиатора – помочь конфликтующим сторонам самостоятельно найти оптимальное разрешение конфликта, которое устроило бы обоим. Медиация — это структурированный процесс в отличие от простого консультирования, который состоит из определённых этапов. Медиатор сначала выслушивает обе стороны, а затем помогает им признать, что у них существуют общие взгляды и интересы. Восстановительная медиация помогает восстановить нарушенные отношения конфликтующих сторон, что является очень важным, в особенности в детско-подростковой среде как профилактика проявлений агрессии, жестокости и насилия.

Содержание:

1. Конфликты в школьной среде. Причины

2. Медиация как технология урегулирования конфликтов
3. Этапы разрешения конфликтов с помощью медиативных техник

1. Конфликты в школьной среде. Причины

Как и у всякого явления, у конфликтов в среде одноклассников имеются свои основания. Чаще всего, конфликты возникают между учениками одного класса и базируются на несоответствии характеров, столкновении разных мнений по тому или иному вопросу. Больше всего конфликтов приходится на подростковый период. Возраст тринадцати – шестнадцати лет характеризуется повышенной впечатлительностью, мнительностью и тревожностью. Одно неосторожное слово может спровоцировать развитие конфликта. Молодые люди и девушки в этом возрасте еще не обладают достаточной терпимостью и толерантностью по отношению к окружающим. Они все видят в черно-белых тонах и любому явлению дают собственную оценку.

Каковы же основные причины возникновения конфликтов в среде школьников?

- ✓ различные интересы, ценности, потребности
- ✓ недоразумения, недостаток информации
- ✓ соперничество и борьба за лидерство
- ✓ обман, предательство
- ✓ взаимные оскорбления и сплетни
- ✓ враждебность к любимым ученикам учителя
- ✓ личная неприязнь к человеку, обида
- ✓ симпатия без взаимности
- ✓ борьба за девочку (мальчика)
- ✓ неприязнь «любимчиков» учителей
- ✓ отсутствие взаимопонимания между детьми
- ✓ внутриличностные проблемы

Основа любого конфликта, «опасение (понимание) хотя бы одной стороны, что ее интересы нарушает, ущемляет, игнорирует другая сторона или стороны» и сопровождающая это понимание агрессия.

Типы школьных конфликтов

- между учениками
- между учениками и учителями
- между учителями и родителями
- конфликты в самом коллективе педагогов –
- между учителями
- конфликты между учителями и администрацией

Работая с детьми, мы должны помнить о том, что восприятие одной и той же ситуации у ребенка и взрослого происходит по-разному, и то что, нам, взрослым кажется не столь важным, для ребенка может быть личной трагедией. Важно, все школьные конфликты разрешать, не пускать на самотек. Причем решение должно удовлетворить обе стороны.

2. Медиация как технология урегулирования конфликтов

В дословном переводе «медиация» означает «посредничество», в данном случае посредничество третьего нейтрального лица при разрешении конфликта между двумя или более сторонами. Задача медиатора – помочь конфликтующим сторонам самостоятельно найти оптимальное решение конфликта, которое устроило бы обоих. Любой человек, решивший помочь конфликтующим сторонам, применяя отдельные медиативные технологии, ориентируется на то, что должен оставаться посредником, который помогает, а не становится судьей, который сам принимает решение за стороны.

В школе каждый педагог или классный руководитель часто имеет дело с конфликтами (с назревающими или со свершившимся фактом). Медиация является наиболее эффективным способом разрешения конфликтов в школьной среде.

В соответствии с ФЗ №193 от 27.07.2010 ст.15 деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе. Деятельность на непрофессиональной основе могут осуществлять лица, достигшие возраста 18 лет, обладающие полной дееспособностью и не имеющие судимости

Медиатор - это посредник, выступающий третьей стороной при разрешении спора и помогающий оппонентам достигнуть соглашения.

Медиация применяется тогда, когда недостаточно просто разрешить спор, но важно, чтобы стороны, были бы удовлетворены результатом. Медиатор строит переговоры таким образом, чтобы на первый план вышли именно интересы сторон, т.е. достигнутое в процессе медиации решение будет являться взаимовыгодным, нет победителей и проигравших. Решение является не навязанным извне уполномоченным органом, а результатом совместной работы сторон, т.е. исходит исключительно от них самих.

Медиация — это структурированный процесс в отличие от простого консультирования, который состоит из определённых этапов. Медиатор сначала выслушивает обе стороны, а затем помогает им признать, что у них существуют общие взгляды и интересы и найти решение, которое обязательно устроит обе стороны.

В работе педагога или классного руководителя можно урегулировать конфликт не только с помощью проведения медиации как таковой (на профессиональной основе), но и разрешать конфликты и споры с помощью средств медиации, бесед, имеющих целью восстановление нарушенных взаимоотношений.

Чтобы беседа прошла эффективно и не было угрозы нового конфликта в процессе договоренностей, важно в процессе беседы быть максимально непредвзятым и беспристрастным (не выражать своих чувств и эмоций, не высказывать своих соображений по поводу произошедшего), а также:

- ✓ ни судить конфликтующих («Он виноват не меньше твоего» (осудили)),
- ✓ ни примирять «Ну вы же друзья и столько лет сидите за одной партой!»),
- ✓ ни делать заключений («Понятно, оба хороши!»),
- ✓ ни давать оценок («Он не прав, но ты то умнее!»),
- ✓ ни представлять сторонам проекты решения («С завтрашнего дня будете сидеть за разными партами, и кто старое помянет, тому глаз вон!»),

- ✓ ни принимать никакого решения, которое затрагивало бы по существу разрешаемую проблему («Я поговорю с Марией Ивановной, но и вы оба ведите себя достойно»).

Нарушение указанных ограничений (даже одного из них) при оказании помощи в разрешении спора в большинстве случаев не позволяет достичь результата (или результат будет краткосрочным).

Рекомендации педагогам, выступающим в конфликте третьей стороной и разрешающим конфликт с помощью медиативных техник:

- Не старайтесь разобраться в сути конфликта, а помогайте сторонам прийти к решению, которое удовлетворит все стороны. «Наша задача – не разбираться, кто первый начал, а договориться, как сделать так, чтобы больше не конфликтовать!»
- Не придерживайтесь точки зрения ни одной из сторон участников конфликта, сохраняйте беспристрастность и независимость
- Контролируйте процесс, но не придерживайтесь точки зрения ни одной из сторон-участников конфликта
- Разъясните сторонам, что уже после разговора проблема разрешится, Вы поможете договориться. Покажите преимущества разрешения проблемы в процессе простого разговора с Вашим участием, перед разбирательствами у директора, в суде, в департаменте и т.д.
- Смотрите на проблему «со стороны».

Помните, что Вы используете отдельные медиативные приемы, а не проводите медиацию. Это освобождает Вас от выполнения строгих ограничений и правил проведения медиации, не налагает обязательств строго соблюдать Федеральный закон № 193 – ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», но позволяет помочь разрешить конфликт.

Помните, что использование медиативных технологий поможет при урегулировании конфликта между детьми, возможно между ребенком и родителем (конфликта, не осложненного участием множества сторон, наличием множества проблем и претензий). В противном случае, правильнее обратиться за помощью к медиатору, который изучал технологию медиации и владеет навыками поведения в сложных ситуациях, большим арсеналом приемов, несет ответственность.

Помните, что за жёсткими позициями конфликтующих сторон стоят прежде всего определённые потребности (интересы). И если в ходе переговоров удастся определить эти интересы сторон, то будет сделан огромный шаг на пути к достижению соглашения. Цель переговоров поиск согласия. Спорщики не ищут "правого" и "виноватого", а с помощью посредника конструктивно обсуждают разные варианты решения конфликта и совместно выбирают из них тот, который они сочтут наилучшим.

3. Этапы разрешения конфликтов с помощью медиативных техник *Этапы (фазы) урегулирования конфликта:*

Фаза 1. Предварительная беседа с каждой из сторон (пусть даже краткая 5-10 минут). Важно: дать возможность выговорить негативные эмоции, «выпустить пар», сформулировать претензию (то, что спровоцировало конфликт).

Фаза 2. Совместная беседа со сторонами конфликта.

Фаза 3. Обсуждение (утверждение) договоренностей о том, кто какие обязательства на себя возьмет для того, чтобы подобный конфликт не повторился и у сторон не осталось взаимных обид и претензий.

Порядок и особенности проведения индивидуальных встреч. Фаза 1.

Фаза №1 (индивидуальная встреча с каждой стороной)

Цели 1 фазы:

- ✓ Дать сторонам выговориться «выпустить пар».
- ✓ Дать сторонам возможность сформулировать претензии друг к другу, понять и осмыслить истинную причину конфликта
- ✓ Мотивировать на совместную встречу

1 этап

Действия медиатора (классного руководителя, педагога)

Представиться (Вы не только учитель, но и человек, который может помочь договориться о разрешении спора в интересах обеих сторон, Вы не будете судить, разглашать информацию о споре, наказывать, навязывать способ решения спора, Ваша цель помочь договориться о том, как урегулировать конфликт в интересах обеих сторон)

Цели, порядок действий

Цель – показать, что Вы не только учитель в привычной для учеников роли, но и человек, обладающий особыми умениями. Тот, кто может помочь быстро, без огласки решить проблему здесь и сейчас. Расположить к себе.

Примерные варианты фраз:

Я помогу вам договориться, как разрешить спор(неприятную ситуацию) в интересах каждого из вас. Я не буду и не вправе осуждать вас, выяснять, кто первый начал, выносить решения, наказывать вас. Моя цель – помочь вам договориться, Все, что мы друг другу скажем останется конфиденциальной информацией.

Сначала поговорим индивидуально, а потом встретимся втроем. Наш разговор позволит решить проблему быстро, без огласки и решение устроит вас обоих.

2 этап

Действия медиатора (классного руководителя, педагога)

Сказать вступительное слово (причину встречи, цель встречи)

Цели, порядок действий

Цель – успокоить раздраженных и враждебно настроенных спорщиков. Дать понять, что Вы не судья, а помощник, что цель Ваша – не наказание и неприятные разбирательства «как было» и «кто первый начал», а помощь в поиске сторонами решения, которое устроит каждого, показать, чем эта беседа выгодна каждому и из спорщиков

Примерные варианты фраз:

Мы встретились, потому что между тобой и Сашей вчера произошла драка (конфликт, ссора). Моя цель – помочь вам договориться, как быть в будущем, чтобы

подобное не повторилось и вы смогли бы дальше общаться без обид и претензий. Я не буду принимать решение за вас, навязывать свое мнение, я могу вам помочь договориться, как быть дальше, и если есть взаимные претензии, то как их разрешить без огласки, быстро.

3 этап

Действия медиатора (классного руководителя, педагога)

Дать выговориться и прояснить позицию

Цели, порядок действий

Цель – дать возможность «выпустить пар», оставить эмоции за пределами общей встречи, узнать и понять, как каждая сторона понимает ситуацию, в чем видит причину спора, как оценивает шансы на примирение, каки шаги готова предпринять для примирения и на каких условиях

Примерные варианты фраз:

Что случилось? (и активное слушание в процессе рассказа – А дальше? А потом? Как ты к этому отнесся? Что тебя особенно разозлило, обидело, возмутило? Как думаешь, он (она тоже) обижен(а)? Ты хочешь, чтобы неприятная ситуация скорее разрешилась? Как думаешь, что можно сделать, чтобы подобное не повторилось?)

4 этап

Действия медиатора (классного руководителя, педагога)

Задать дополнительные вопросы (если человек не прав, дать понять это, задав вопросы)

Цели, порядок действий

Цель – дать сторонам понять истинную причину конфликта:

- без присутствия второй стороны показать, что человек не прав и в этом причина конфликта (иногда стороны только в разговоре с медиатором понимают это)*
- помочь сторонам увидеть перспективы решения проблемы*
- медиатору понять истинное положение дел (если информации было не достаточно), это позволит медиатору направлять разговор в русло решения проблемы.*

Примерные варианты фраз:

Как думаешь, это законно? Ты сказал, что сделал запись тайно, а мы вправе это делать? Предположим..., а это не спровоцирует новый конфликт? А Вам, умному человеку, это человеку, это зачем? А имеет смысл договориться и не придавать огласке неприятные подробности?

4 этап

Действия медиатора (классного руководителя, педагога)

Мотивировать на встречу со второй стороной (показать преимущества разрешения спора договорившись)

Цели, порядок действий

Алгоритм эффективного убеждения

- Предложить встретиться со второй стороной. Показать преимущества предлагаемого Вами пути перед другими способами решения*
- Спросить, чем выгодно оставить ситуацию как есть, не решенной.*
- Использовать закрытые вопросы (3 «да»)*
- Использовать прием «..., именно поэтому...»*

Примерные варианты фраз:

- 1. Я предлагаю Вам встретиться с.... и мы вместе решить , как быть дальше, чтоб спор не повторился в будущем и решение устроило вас обоих*
- 2. А чем лично Вам выгодно оставить проблему как есть, не решенной*
- 3. Вы хотите, чтобы конфликт разрешился быстро и без огласки? Вы хотите, чтобы, Вы хотите, чтобы.....*
- 4. Именно поэтому я предлагаю встретиться и я помогу договориться, как сделать так, чтобы поэтому...» так, чтобы взаимных обид и претензий не было.*

Рекомендации.

1. Первая фаза разговора – встреча сторон наедине с Вами. Вам важно помнить о целях встречи. Как только цели достигнуты, можно завершать встречу. Если хоть одна цель не достигнута – встречу необходимо либо продолжать, либо переносить на другое время, либо назначить дополнительную индивидуальную встречу. Не достигнув цели в 1й фазе, начинать 2ю опасно (например, если эмоции не выговорены, возможен новый конфликт) или бессмысленно, (например, если у сторон нет понимания об истинных причинах спора, найти решение не удастся).

2. Дополнительные вопросы – факультативны. Если причина проблемы понятна и Вам и спорщику, если претензии сторон оправданы, дополнительные вопросы не нужны.

3. Мотивирование на встречу – обязательно. Сторона может общаться с Вами и быть категорически против совместной встречи со второй стороной.

4. При мотивировании на встречу соблюдать правило 3х ДА и 3х НЕТ. Это значит. Задавать вопросы таким образом, чтобы человек ответил ДА 3 раза подряд, ответил НЕТ тоже 3 раза подряд. Это важно. Это влияет на результат.

5. Задавая вопросы при мотивировании на встречу, если ожидаете ответ «ДА» начните так «Вы хотите, чтобы ...» . Желая получить ответ «НЕТ» начинайте так «Выходит так, что Вам все равно, что»

Порядок и особенности проведения совместной встречи. Фаза 2.

Фаза №2 (открытый диалог обеих сторон при Вашем участии)

1. Представиться (ВЫ не только учитель, но и, человек, который может помочь договориться о разрешении спора в интересах обеих сторон, ВЫ не будете судить, разглашать информацию о споре, наказывать, навязывать способ решения спора, Ваша цель помочь договориться о том, как урегулировать конфликт в интересах обеих сторон)

2. Сказать вступительное слово (цель встречи, ход встречи, правила поведения на встрече)

*3. Помочь проговорить претензии сторон друг к другу (дать возможность сторонам по очереди сказать друг другу, что их обижает, раздражает, вызывает недовольство) *Из-за чего ты обижен на? Что Вас рассердило?**

*4. Помочь проговорить ожидания и готовность самому действовать для устранения конфликта (дать возможность сторонам сказать, чего ожидают друг от друга для разрешения спора и на что готовы сами) *Скажите, чего Вы ожидаете от (Саши), и на что готовы сами, чтобы взаимных претензий больше не было и спор не**

повторился? Посоветуйте сторонам начать так: Я хочу чтобы....(Саша) (что именно он должен сделать), тогда я(сделаю то-тои то-то) » Пусть стороны сформулируют, чего именно ожидают друг от друга и на что готовы сами, чтобы загладить вину и чтобы ситуация не повторялась.

5. Помочь сторонам сформировать договоренность (проговорить с каждой стороной сомнения, договориться, как действовать в случае нарушения договоренностей одной из сторон) *Итак, вы пришли к соглашению о том, что (проговорить все, о чем стороны договорились)*

Заключение соглашения. Фаза 3.

Фаза №3 (определение и утверждение договоренностей)

1. Записать или устно обозначить договоренности (если стороны считают необходимым письменное, однако, устного также достаточно) *Ваши договоренности можно оформить письменно*

2. Устно прояснить вопросы (эти шаги нужно предпринять вне зависимости от того, нуждаются спорщики в письменном оформлении договоренностей или нет)

Обязательно задайте сторонам вопросы: действительно ли будут решены все проблемы, если стороны выполнять свои обещания? насколько выполнимы пункты соглашения в реальности? как именно поступит каждая из сторон в случае нарушения другой стороной своих обязательств по соглашению

3. Четко определить сроки выполнения. *Мы договорились, что Данил (делает то-то к ... числу), а Саша к такому-то числу*

4. Сформулировать конкретно, что, когда делает каждая сторона. Вы решили, что Данил.... Саша

5. Определить срок контрольной встречи. (Возможно, некоторые пункты нужно скорректировать или узнать, что контрольные встречи больше не нужны). *Когда мы сможет встретиться еще раз, чтобы убедиться, что проблемы уже нет?*

Литература

1. Шамликашвили Ц.А. Азбука медиации. Москва. Пресс, 2012 г.
2. Шамликашвили Ц.А. Медиация как альтернативная процедура урегулирования споров. Москва, 2011г.
3. Восстановительная модель социально-психологической помощи подросткам: Методическое пособие./ Под ред.Тихомировой В.А– М., 2007. – 131 с.