

СЛУЖБА ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ



Руководитель СШМ
Педагог-психолог
С.Н. Сулова

Правовая основа деятельности службы школьной медиации.

Деятельность медиаторов в России регулируется Федеральным законом №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010, однако этот не регулирует медиацию в школе.

Создание в 2014-2015 учебном году службы медиации в МБОУ «Средняя общеобразовательная Городищенская школа с УИОП» (далее ОУ) осуществлялось на основании Федерального закона «Об Образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ. Данный закон определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности и т.д. Службы медиации (примирения) работают на достижение этих результатов, но не ограничиваются ими.

Согласно ст. 27 п.2 указанного закона служба школьной медиации создана на основе локального нормативного акта образовательной организации – Положения о службе школьной медиации (далее СШМ), утвержденного приказом №149/2 от 29.08.2014 года, которое было пролонгировано с изменениями в 2015-2016 учебном году (приложение 2).

Если рассматривать деятельность СШМ как элемент образовательного процесса, то служба может способствовать выполнению Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) основного общего образования, утвержденного приказом № 1897 Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г.

ФГОС ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы»): «... как уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов». «Личностные результаты освоения основной образовательной программы основного общего образования должны отражать:

- формирование осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению, культуре, языку, вере, гражданской позиции...;
- готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания;
- освоение социальных норм, правил поведения, ролей и форм социальной жизни в группах и сообществах, включая взрослые и социальные сообщества; участие в школьном самоуправлении и общественной жизни в пределах возрастных компетенций с учётом региональных, этнокультурных, социальных и экономических особенностей;
- развитие морального сознания и компетентности в решении моральных проблем на основе личностного выбора, формирование нравственных чувств и нравственного поведения, осознанного и ответственного отношения к собственным поступкам;
- формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми в процессе образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видов деятельности».

Школьная служба примирения и реализуемые ею формы работы, в том числе, взрослыми медиаторами (тренинги по коммуникации, круги примирения и т.д.), могут быть важным элементом образовательного процесса школы для достижения указанных во ФГОС личностных результатов.

Цель СШМ: Оказание помощи участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе распространения конструктивных форм их разрешения и организация в ОУ некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

Задачи:

1. Обучение участников образовательного процесса конструктивным методам урегулирования конфликтов.
2. Проведение программ восстановительного разрешения конфликтов (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций.
3. Организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.



Основные принципы медиации

Добровольность участия сторон.	<ul style="list-style-type: none">■ Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо.■ Стороны вправе отказаться от участия в медиации, как до ее начала, так и в ходе самой медиации.
Информированность сторон.	<ul style="list-style-type: none">■ Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.
Конфиденциальность процесса медиации.	<ul style="list-style-type: none">■ Медиатор обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов. <i>Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.</i>■ Медиатор, передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию.■ Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.
Ответственность сторон и медиатора.	<ul style="list-style-type: none">■ Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов.■ Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации.■ Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.
Заглаживание вреда обидчиком.	<ul style="list-style-type: none">■ В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.
Нейтральность.	<ul style="list-style-type: none">■ Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта, не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны.■ Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию.■ Служба школьной медиации, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.
Самостоятельность служб медиации.	<ul style="list-style-type: none">■ Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации

Структура взаимодействия СШМ



Психологические требования к медиатору

1. Уважение, внимание к себе и другому.
2. Готовность слушать, слышать и понимать.
3. Способность сопереживать.
4. Умение конфликтовать.
5. Кооперация.
6. Отзывчивость и критическое мышление.

Памятка для медиатора

Конфликт (от лат. conflictus - ссора, столкновение, спор) определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами, как столкновение противоположно направленных, не совместимых друг с другом тенденций в сознании людей, в межличностных или межгрупповых взаимодействиях, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Конфликт - это нормально, это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, и поэтому выступает как естественный фрагмент человеческой жизни;

Конфликт содержит в себе позитивные потенциальные возможности, и продуктивная конфронтация ведет к положительным изменениям.

Конфликт может быть управляем; с ним можно работать, уменьшая его деструктивные последствия и усиливая конструктивные возможности.

В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация - скрытое или открытое противоборство двух или нескольких участников (сторон), включающее либо противоречивые позиции сторон по какому - либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных условиях, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т. п.

Конфликтная ситуация, как правило, зарождается во взаимоотношениях и формируется в практической деятельности, ее возникновению способствует более или менее длительный период скрытой, обоюдной или односторонней неудовлетворенности.

Для возникновения конфликта необходим инцидент - это практические (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса. Инцидент обычно возникает после резкого обострения противоречия, или когда одна из сторон начинает ущемлять другую и провоцирует столкновение. Если противоположная сторона начинает действовать, то конфликт из потенциального превращается в актуальный. Сигналами конфликта служат:

- кризис отношений,
- напряжение при общении,
- недоразумения, инциденты;
- общий дискомфорт.

Если конфликт разрешается деструктивно, то его последствиями будут тревога и беспомощность, смятение, развал, отрицание, уход, эскалация, поляризация. И наоборот, если конфликт разрешается конструктивно, человек чувствует, что все идет гладко, испытывает радость общения, чувство успеха, эффективность, энергичность.

Первое место в рейтинге школьных конфликтов занимают конфликты между учащимися. Причина большей части конфликтов между детьми заключается в общей раздражительности и неспособности некоторых школьников преодолевать психологические и учебные нагрузки без агрессивной реакции на источник раздражения. Этим источником могут выступать ученики, учителя, родители или школьная обстановка в целом. Перегруженность учебной программы, шумная атмосфера, большое количество различных людей в школе негативно отражаются на поведении школьников с неустойчивой психикой и слабой нервной системой. В ученическом коллективе к провокационным и насильственным действиям предрасполагает и большая анонимность, круговая порука среди учащихся, меньшая вероятность выявления конфликтов на ранней стадии и их предотвращения.

Вторым из наиболее распространенных конфликтов является конфликт между учителем и учащимися. Основанием для таких конфликтов могут быть:

- «дискриминация» по отношению к учащимся (деление их на способных и неспособных др.);
- оценка успеваемости;
- жестокость в обращении с учащимися.

Третий по частоте конфликт - «учитель – родители».

Неразрешенные конфликты с учителями и одноклассниками являются одной из основных причин нежелания ребёнка посещать школу, приводят к деформации личностного развития, закреплению негативного отношения к обучению.

Основные приемы и методы работы.

Школьная медиация. Это метод организации переговоров конфликтующих сторон независимым и беспристрастным посредником, в целях достижения сторонами взаимовыгодного, основанного на удовлетворении интересов каждого, соглашения.

Показания к применению: все виды школьных конфликтов, если в них есть четко выраженные конфликтующие стороны, и они не многочисленны.

Школьная восстановительная конференция. Это процесс, который направлен на устранение негативных последствий, нанесенных отношениям в рамках взаимодействия разных слоев школьного сообщества. То есть в конфликтную ситуацию оказываются вовлечены разные группы участников школьной жизни.

Цель конференции состоит в том, чтобы все осознали, что общим отношениям и интересам причинен вред, поняли, в чем он заключается и каковы негативные последствия развития этой ситуации, смогли проявить эмоциональные реакции, а, главное, определить, что нужно сделать для исправления сложившейся ситуации и профилактики ее повторения в будущем.

В конференции обычно принимают участие пострадавшие, их родители и друзья, обидчики, ответственные за причинение вреда, и их сторонники. Для участия в конференции приглашаются ключевые сотрудники школы, которые могут оказаться и в числе пострадавших. Всех приглашенных на конференцию спрашивают, как они лично были затронуты случившимся.

Задачи конференции:

- а) делегирование ответственности за решение конфликта "здоровой" части школьного коллектива;
- б) вовлечение «равнодушных» или «сомневающихся» учеников в процесс обсуждения общей проблемы с тем, чтобы они присоединились к достигнутым договоренностям;
- в) обеспечение поддержки принятых учениками договоренностей со стороны уважаемых учителей, родителей, старшеклассников и пр.

Недостатки методики:

- много времени уходит на организацию и подготовку (в сравнении с классической процедурой медиации);
- сложнее согласовать удобное для всех время и место проведения конференции;
- в структурном (групповом) конфликте участники могут высказывать не свое мнение, а выражать групповые стереотипы (Например, если он договорится, пойдет на уступки, значит он слабак);
- есть риск, что участники будут неискренними из-за давления группы. При установлении такого реального риска можно вместо общей встречи провести сессию медиаций между разными участниками.

Семейная восстановительная конференция. Методика во многом аналогичная школьной конференции, но для участия привлекается "большая" семья, то есть не только родители, родные братья и сестры конфликтующих, но и родственники более удаленной степени родства.

Показания к семейной конференции: вовлечение членов семьи в конфликт, который сказывается на ребенке, в том числе на его поведении в школе. Это может быть совершенное ребенком правонарушения как внутри семьи (украл деньги у родителей, например), угроза лишения родительских прав, жестокие или одиозные с религиозной, национальной и т.п. точки зрения способы воспитания.

Суть семейной конференции заключается в передаче семье ответственности за разработку плана по ее выходу из проблемной ситуации, гарантий от ее повторения в будущем. Составленный семьей план и его реализация обсуждается дальше с участием заинтересованных людей (педагогов, специалистов и пр.). Вероятность выполнения плана, составленного членами семьи для самих себя, значительно выше, чем, если бы план за них составляли другие люди.

Круги примирения. Данная методика используется как программа, позволяющая коллективно обсудить какую-либо сложную школьную ситуацию, которая напрямую затрагивает лишь некоторых участников, но остальные считают себя косвенно вовлеченными или заинтересованными в урегулировании ситуации.

Круг всегда собирается по какой-то проблемной ситуации, которая требует отклика, и в круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для ее решения.

Цели круга могут быть разными:

- урегулировать конфликтную ситуацию посредством общих договоренностей, общего решения;
- изменить ситуацию к лучшему, оказав поддержку отдельным участникам школьного коллектива.

Методика требует тщательной подготовки.

Создается инициативная группа (совет круга), в которую входят переговорщик (хранитель круга) и его помощники (волонтеры, часто из числа школьников, работающих в службе школьной медиации, которые прошли обучение и знакомы с практикой проведения таких программ).

Совет круга обсуждает конфликт, который предстоит разрешать, проводит предварительные встречи с его участниками и принимает решение: проводить ли круг, кого на него приглашать и какие вопросы выносить на обсуждение. Организация круга требует точной формулировки тем, вопросов.

В круге все говорят по очереди, передавая символ слова. Хранителя круга - открывает круг, объявляет тему для обсуждений. Пока идет разговор по кругу, хранитель не может вмешиваться, прерывать, комментировать и пр. Его задачи как у медиатора только организаторские: управлять кругом и делать коммуникацию эффективной, следить за соблюдением правил круга, предотвращать и устранять "разрыв" круга эмоциями, агрессией и т.п. отдельных участников круга.

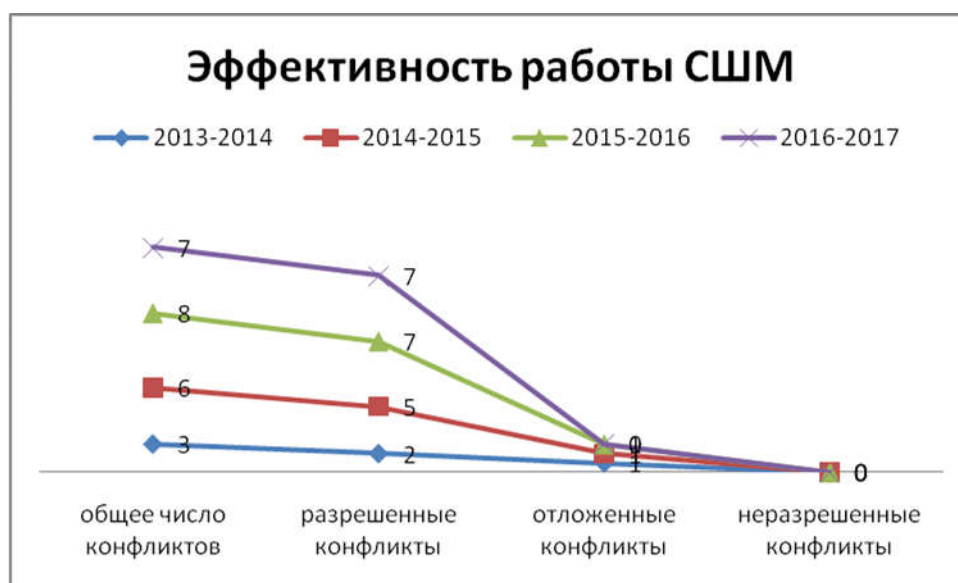
Результат круга примирения не в том, чтобы манипулировать детьми, заставлять их измениться. Круги стремятся раскрыть участникам проблемной ситуации их интересы, действительные побудительные мотивы их действий, осознать действия, приведшие к конфликту как непродуктивными и разработать шаги по изменению не людей, а ситуации.

Коррекционно-развивающие занятия используется как программа, нацеленная на предупреждение конфликтных ситуаций в начальной школе и обучение навыкам толерантного поведения (Приложение 2)

Динамика развития СШМ и анализ работы с 2014 по 2016 годы.

Если проанализировать приведенный ниже график, позволяет сделать ряд выводов:

- от общего числа обращений 83% конфликта были успешно разрешены;
 - 12% отложенных конфликтов, из них 8% в последующем удалось разрешить ;
- Неразрешенных конфликтов в работе СШМ на сегодня не имеется.



Анализируя рассмотренные СШМ конфликты за указанный период особое внимание хотелось бы обратить на категорию конфликтов «родитель-родитель». С учетом того, что обучающиеся в школе дети проживают в социуме, где большой отпечаток на межличностные отношения детей играют соседские отношения родителей. Для того что бы снизить остроту конфликтов и свести их на «нет» приходится уделять большое внимание не только в работе с детьми, но и с родителями. Единичный в 2014-2015 учебном году случай конфликта «ребенок-педагог» возник у подростка с молодым педагогом, где с неопытностью молодого специалиста, его нежелание найти компромиссное решение привели к обострению конфликта, однако неоднократное проведение переговоров с конфликтующими сторонами позволили разрешить конфликт.

виды конфликтов	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
"ребёнок-ребёнок"	3	4	4	4
"ребёнок-родитель"	0	0	1	1
"ребёнок-педагог"	0	1	0	0
"родитель-родитель"	0	0	2	2
иные виды конфликтов	0	1	1	0
итого	3	6	8	7

Приведенные выше данные указывают на то, что в образовательном пространстве МБОУ «Средняя общеобразовательная Городищенская школа с УИОП» сформированы комфортные условия и присутствует доброжелательная атмосфера, способствующие конструктивному общению.