

Методические рекомендации

"Медиативные технологии в работе классного руководителя"

1. Понятие «Медиация»

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 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.

2. История возникновения медиации

Медиация по своей основной идее имеет архаичное происхождение. Необходимостью для привлечения третьей нейтральной стороны для разрешения конфликтов являлось, прежде всего, желание выжить (отдельных людей или группы, в частности, первобытных племен). Первыми, кто стал применять данные методы примирения, были жрецы и вожди, которые таким образом останавливали убийства и насилие, угрожающие самому племени. Довольно активно медиация применялась при разрешении международных споров. Называлось это по-разному: «посредничество», «ходатайство», «предложение добрых услуг».

Прообразом будущей медиации стало третейское разбирательство, которое осуществлялось посредством привлечения к разрешению споров нейтральной третьей стороны – арбитра. Считается, что центрами возникновения третейского разбирательства были государства Европы – Англия и Франция XVII–XVIII вв. Именно в это время сложилась ситуация, когда устаревшее право не соответствовало общественным реалиям, не отвечало духу капиталистических отношений, и стороны охотнее обращались к третейскому разбирательству как более скорому, дешевому и компетентному.

Медиация в современном ее понимании возникла только во второй половине XX в. Сначала она обосновалась в США, а чуть позже стала появляться в странах Европы – Англии, Франции, Бельгии, Нидерландах, Германии, Австрии, Италии, Швейцарии.

Медиация превратилась в самостоятельную процедуру лишь с середины 70-х гг. В 1981 г. профессора Гарварда Роджер Фишер и Уильям Ури изложили гарвардскую концепцию «совместных действий», которая основана на разграничении интересов и позиций. Так, в процессе переговоров стороны обозначают свои юридические позиции, которые чаще всего являются

диаметрально противоположными, что и ведет к невозможности компромисса. В то же время за жесткими позициями сторон стоят, прежде всего, определенные потребности (интересы), которые в отличие от позиций не являются противоположными. Если в ходе переговоров удастся определить эти интересы сторон, то будет сделан большой шаг на пути к достижению соглашения. Медиатор строит переговоры таким образом, чтобы на первый план вышли именно интересы сторон. А это значит, что достигнутое соглашение будет взаимовыгодным, не будет победителей и проигравших. Классическим примером будет являться ситуация с двумя сестрами и апельсинами. Каждая из сестер заявляет свою позицию: «Я хочу этот апельсин». Позиции сторон противоположны и, казалось бы, выигрыш одной сестры означает поражение другой. Мать для разрешения конфликта разрезает апельсин пополам, руководствуясь исключительно позициями сестер, не задумываясь об их реальных интересах. В то же время мать с помощью вопросов могла обнаружить, что один ребенок хотел бы выжать сок из апельсина, а другой хотел получить цедру для добавления в тесто. Задача медиатора состоит в том, чтобы сконцентрировать внимание сторон на их реальных интересах, а не на юридических позициях.

В России посредничество как способ урегулирования споров также известен издавна. К нему обращались для улаживания конфликтов как внутри крестьянской общины, так и в высшем обществе, например, для разрешения княжеских ссор и междоусобиц.

Медиация как прогрессивное направление мирных стратегий разрешения конфликта стала зарождаться в современной России только после распада Советского Союза, с середины 90-х гг., когда зарубежные медиаторы стали делиться своими наработками, опытом нескольких десятилетий применения медиации в США и Европе, проводить обучение специалистов.

3. Виды медиации

1. Семейно-ориентированная, медиация. Данная техника медиации хорошо подходит для урегулирования семейных конфликтов потому, что основной задачей в ходе разрешения подобных конфликтов является помощь семьям в преодолении грядущих перемен и сохранении нормальных отношений с детьми. Этот подход также применим к межкультурным конфликтам и спорам между людьми разных поколений.

2. Восстановительная медиация (restorative mediation). Эта техника, являющаяся близкой по смыслу с основанной на понимании, сформировалась как самостоятельная в России и вытекает из более широкого подхода к правосудию в целом — «Восстановительное правосудие». Восстановительная медиация направлена на создание условий для диалога, в процессе которого ответственность за принятые решения лежит на сторонах — участниках конфликта и в результате которого происходят заглаживание вреда и

восстановление отношений, восстановление внутриличностных статусов участников конфликта. Основная задача медиатора — не помирить стороны, а создать такие условия для сторон и их диалога, в которых они смогут сами прийти к важному восстановительному эффекту примирения и заключению договора.

3. Школьная медиация – это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

4. Медиация как технология урегулирования школьных конфликтов.

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.

Конфликт (лат. *conflictus* — *столкнувшийся*) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Причины и типы школьных конфликтов.

Конфликт «Ученик — ученик»

Причины:

- борьба за авторитет
- соперничество
- обман, сплетни
- оскорбления
- обиды
- враждебность к любимым ученикам учителя
- личная неприязнь к человеку
- симпатия без взаимности
- борьба за девочку (мальчика)

Конфликт «Учитель — ученик»

Причины:

- отсутствие единства в требованиях учителей
- чрезмерное количество требований к ученику
- непостоянство требований учителя
- невыполнение требований самим учителем

- ученик считает себя недооцененным
- учитель не может примириться с недостатками ученика
- личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость)

Конфликт «Учитель — родитель ученика»

Причины конфликта между учителем и родителями

- разные представления сторон о средствах воспитания
- недовольство родителя методами обучения педагога
- личная неприязнь
- мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку

5.Преимущества медиативных технологий.

Применение медиативных технологий имеет ряд преимуществ. Медиация гарантирует отсутствие публичности, снимает психологическую и эмоциональную нагрузку, позволяет участникам самостоятельно контролировать процесс переговоров, а также способствует вынесению справедливого решения основанного на интересах сторон.

Медиация позволяет разрешать конфликт, выявляя его причину и движущую силу, предотвращать конфликты, оберегать детей и подростков от агрессивного, порой отвергающего воздействия окружающей среды, корректировать поведение тех, кто уже оступился. Кроме того, медиация – это инструмент помощи в разрешении конфликтов между детьми-школьниками, между детьми и взрослыми.

Конфликт в школе, как и в обществе, неизбежен, это одно из условий развития мира. Но надо учиться решать его мирным путем. Чтобы дети умели сами выходить из трудной ситуации, нужно, чтобы им дали возможность на равных участвовать в разрешении конфликтов, прислушивались к их мнению. Медиация, конечно, не волшебная палочка, которая мигом уладила бы все конфликты. Однако благодаря медиации можно хотя бы в какой-то мере снизить уровень подростковой агрессии. Можно разрешать споры и конфликты, не доводя их до более тяжелых последствий.

6.Участники процедуры медиации.

Участниками процедуры медиации являются стороны и медиатор.

Стороны. В роли сторон в процедуре медиации выступают лица, желающие урегулировать спор с помощью процедуры медиации. Медиатор – это

профессиональный посредник, выступающий третьей стороной при разрешении спора и помогающий оппонентам достигнуть соглашения.

7. 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, какие 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-то и 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 сможем встретиться еще раз, чтобы убедиться, что проблемы уже нет?*

8.Рекомендации педагогам, разрешающих конфликт с помощью медиативных техник.

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:

- ✓ не судить конфликтующих («Он виноват не меньше твоего» (осудили)),
- ✓ не примирять «Ну вы же друзья и столько лет сидите за одной партой!»),
- ✓ не делать заключений («Понятно, оба хороши!»),
- ✓ не давать оценок («Он не прав, но ты то умнее!»),
- ✓ не представлять сторонам проекты решения («С завтрашнего дня будете сидеть за разными партами, и кто старое помянет, тому глаз вон!»),
- ✓ не принимать никакого решения, которое затрагивало бы по существу разрешаемую проблему («Я поговорю с Марией Ивановной, но и вы оба ведите себя достойно»).
- Не старайтесь разобраться в сути конфликта, а помогите 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.

9. Ситуация. Работа с аудиторией.

Суть конфликта:

- Родители (группа детей из класса постоянно обижают ребёнка, прячут портфель, не выпускают из школы, обзываются, из этого у него двойки и т.д.)
- Представитель родителей группы детей, которых обвиняют в агрессии (они считают, что он сам провоцирует класс на такое к нему отношение, задирается, обзывается, пишет в контакте «всякие гадости»)

Ссоры идут с первой четверти. Родители постоянно звонят друг другу с оскорблениями. Никто друг друга «не слышит». Дети включены в конфликт. Обсуждение в соц. сетях. Поступают требования перевести ребенка в другую школу.

Ход игры:

(15 мин. на организационные вопросы и обратная связь, 10 м. на медиацию)

Группа делится на три подгруппы: родители (1); родители (2) и медиатор с помощниками. Рассаживаются конфликтующие стороны напротив друг друга, между ними медиатор.

Медиатор имеет право консультироваться с помощниками, в любой момент, когда имеет затруднение. Перед медиатором лежит лист с Этапами медиации.

Начинается медиация – игра

Подведение итогов (Обратная связь) Работа медиатора (классного руководителя, куратора-медиатора)

Вам понравилось участвовать в игре? Что вы чувствуете в данный момент?

1. Что было самым сложным для вас?

2. Что свидетельствовало, по-вашему, что медиация сможет разрешить данный спор?

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.