

## Служба школьной медиации: из опыта практической работы



### Медиация: введение в понятие

Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» определяет медиацию как способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Медиация – это переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника — нейтрального лица (медиатора). Метод медиации основан на неукоснительном соблюдении принципов и правил, четком следовании определенной процедуре. Это обеспечивает участникам конфликта гарантии безопасности и соблюдения интересов. Главное преимущество процедуру медиации состоит в том, что она способствует решению проблем, которые лежат в основе конфликтов.

### Медиация в школах Санкт-Петербурга

Появилась в 2014 году, на десять лет позже, чем в других регионах России. Используя опыт коллег, специалисты Санкт-Петербурга в короткие сроки, менее чем за два года, организовали службы медиации в каждой школе, разработали и запустили программы обучения медиации, начали развивать медиацию ровесников.

В настоящее время школьная медиация в Санкт-Петербурге оформилась в самостоятельное направление воспитательной работы. Школьная медиация в Санкт-Петербурге развивается, опираясь на традиции петербургской психологической и конфликтологической школы, яркими представителями которой являются Станислав Михайлович Емельянов, Наталья Владимировна Гришина, Ольга Викторовна Аллахвердова, Александр Дмитриевич Карпенко, Елена Никитична Иванова.

Развитие школьной медиации основывается на принципах добровольности и равных возможностей. В работе служб задействуются все участники образовательного процесса: дети, родители, учителя.

Создание служб школьной медиации в образовательных учреждениях и процесс обучение будущих медиаторов (взрослых и детей) предполагает, не только передачу технологий и организационных схем деятельности. Чрезвычайно важную роль при этом играет трансляция ценностных представлений и концепций, которые образуют фундамент для формирования культуры коммуникации и безопасности образовательной среды.

Участие подростков в деятельности Службы школьной медиации создает условия для реализации их социальных, лидерских потребностей и содействует успешной социализации. Владение процедурами медиация помогает подросткам договариваться и

исправить ошибки, восстанавливать отношения и самостоятельно компенсировать нанесенный ущерб, способствует повышению самооценки и самоуважения подростков, росту их способности к самоконтролю и пониманию своей ответственности.

## **Трудности развития школьных служб медиации**

Опрос действующих Служб школьной медиации, организованный Фондом поддержки образования (<http://fobg.ru>), показал, что на разных стадиях своего развития Службы сталкиваются с различными трудностями.

На этапе становления Службам школьной медиации не хватает подготовленных специалистов, уверенности и опыта, существует страх ошибиться.

Затем следует этап интеграция Службы в систему учебно-воспитательной работы школы, на котором возникают проблемы с разграничением областей деятельности воспитательной службы, психологической службы и СШМ, преодолением консерватизма педагогических коллективов в способах урегулированию школьных конфликтов, а также трудностей в распространении информация о конфликтах, которая часто просто не доходит до специалистов Служб школьной медиации.

На этапе поддержания эффективной деятельности Служб школьной медиации возникают трудности, связанные со сменой поколений специалистов, набором и обучением взрослых и ребят, передачей накопленного опыта.

В тоже время опрос подтвердил вклад Служб в развитие коммуникативной и конфликтологической компетентности всех участников образовательного процесса и, как следствие, в повышение безопасности школьной среды.

Таким образом, Служба школьной медиации – это не аналог конфликтной комиссии, существующей в школах. Служба школьной медиации – это направление воспитательной работы, это массовое просвещение и учащихся, и педагогов, и родителей, это разнообразные образовательные программы, соревнования, семинары и другие мероприятия, направленные на развитие медиации ровесников. Для этих целей у нас разработаны информационно-просветительские программы «Букварь медиатора» для школьников 5-7 классов и «Конспект переговорщика» – для 8-10 классов, семинары для педагогов «Служба школьной медиации: плюсы и минусы», лекции для родителей «Современные способы решения конфликтов. Служба школьной медиации». Все программы проводятся специалистами районного Психолого-медико-социального Центра. Активное внедрение просветительских программ необходимо для популяризации школьной медиации, и для решения проблемы набора школьников и взрослых в организованные в школах Службы школьной медиации.

Деятельность служб школьной медиации невозможна без поддержки администрации школы, поскольку службе нужно выделить место для проведения медиаций, собраний команд школьников-медиаторов, руководителю службы необходимо пройти обучение, а затем иметь в своем расписании время для работы в службе.

Медиация привлекательна своей новизной, актуальностью и базовыми принципами (добровольность, конфиденциальность, равноправие участников, нейтральность медиатора вызывают доверие к службе).

**Медиация между учениками, где медиатором является ровесник, может быть использована для урегулирования конфликтов, возникающих в случаях обзываний, распускания слухов, угроз, ссор, а также порчи или кражи личного имущества, потасовок.**

Как правило, взрослые не обращают внимания на эти конфликты, в течение длительного времени противоречия игнорируются и самими сторонами конфликта, пока какой-нибудь случай не приведет к взрыву эмоций, открытому противостоянию. Тогда учителя, администрация и родители начинают выяснять, что произошло, «искать виноватого». Школьники также самостоятельно, без участия взрослых, разбирают конфликты, и даже приглашают посредников – ребят из своего окружения – чтобы «рассудить конфликт». Из собственного личного школьного опыта, из литературных источников, взрослые представляют, что может произойти на этих «переговорах», и, по-возможности, пресекают проведение этих встреч. С другой стороны, ребята нуждаются в приобретении собственного опыта урегулирования конфликтов, и в случае, если они пойдут после школы «выяснять отношения» куда-нибудь «за гаражи», хочется, чтобы они знали и умели использовать современные инструменты разрешения конфликтов. Навыки анализа ситуации, грамотная коммуникация, самоконтроль и ответственность - помогут «переговорщикам» использовать силу слова, контролировать ситуацию, избежать драк и насилия.

Но, основной целью внедрения школьной медиации является создание такой атмосферы и таких условий в школе, чтобы у ребят не возникало необходимости уходить из школы для выяснения отношений. Каждый учащийся должен иметь возможность обратиться за помощью в урегулировании конфликта в Службу медиации своей школы и выбрать медиатора, с которым ему было бы удобно решать свою проблему. Таким образом, в рамках деятельности Службы школьной медиации для ребят создаются условия, в которых они приобретают собственный опыт урегулирования конфликтов сначала на занятиях с классом, потом на школьных соревнованиях, потом в качестве члена СШМ – на районных Турнирах школьных команд медиаторов, затем на межрайонных соревнованиях. Также ребята могут пройти подготовку по программам медиаторов-ровесников и стать школьным медиатором.

Членство в Службе школьной медиации позволят выбрать интересующие направления работы и проявить себя в школьных исследованиях, в творческих работах по разработке логотипа службы, созданию видеоролика, буклета о деятельности службы и пр.

Участие ребят в программах Службы школьной медиации развивает навыки, важность которых в жизни сложно переоценить. Во-первых, это навыки общения: понимание границ, контекста общения, понимание разницы между межличностными и объектными типами отношений и осознанное поддержание именно межличностных отношений. Во-вторых, личностные навыки: самоконтроль, способность действовать в ситуациях неопределенности (генерировать идеи, анализировать ситуации, принимать решения). В-третьих, навыки урегулирования конфликтов: использование оптимальных стратегий поведения в конфликте, способность видеть в конфликте возможности для решения проблем.

**Медиатор-ровесник** должен уметь видеть конфликт, отличать его от обычной активности ребят (например, дружеской «возни»), уметь компетентно предложить свою помощь (кратко рассказав о принципах медиации и получив согласие от участников конфликта), выяснить историю конфликта, понять сможет ли он самостоятельно урегулировать конфликт, сориентироваться – урегулировать конфликт прямо сейчас, на

месте или договориться встретиться с участниками позже, оперативно передать информацию о конфликте.

Медиатор-ровесник может встретиться с конфликтом на перемене, на внеклассных мероприятиях, в спортзале. В этом случае, в статусе дежурного – он вмешается в конфликт, а в статусе медиатора поможет участникам конфликта разрешить его более эффективным способом.

Мы планируем начать практическую деятельность медиаторов-ровесников с работы во время дежурств по школе, с наблюдения и оценки поведения ребят, оценки «конфликтности» ситуации. Затем планируется обучить медиаторов-ровесников определенным приемам проведения переговоров и алгоритмам задавания вопросов в ситуации конфликта сторон, которые помогут решить возникшие проблемы. Следующим шагом будет совместное со взрослым проведение медиаций, затем – самостоятельная работа.

### **Инструменты и способы оценки эффективности деятельности Службы школьной медиации**

Это одно из важнейших направлений работы. В настоящее время эффективность оценивается с использованием количественных показателей (количества конфликтов, урегулированных с применением процедуры медиации, описания форм и объемов работы по направлению «Школьная медиация»). Мы планируем в следующем учебном году использовать опросники для изучения психологического климата в учебных коллективах, тесты коммуникативной компетентности, стратегий поведения в конфликтах для оценки групповых и индивидуальных изменений, обусловленных работой по программам Службы школьной медиации.

Медиатора приглашают для урегулирования конфликта как правило в случаях, когда традиционными способами конфликт разрешить не удастся, конфликтующие стороны пишут жалобы, ситуация накаляется, информация о конфликте распространяется за пределами организации. Возможность урегулировать школьный конфликт в своей Службе медиации, пригласив в качестве медиатора специалиста из школы или специалиста из Психолого-медико-социального Центра, представляется очень важным фактором в повышении комфортности, безопасности и гуманности образовательной среды.

Ссылки:

Быкова Л.В. Служба школьной медиации. Заметки практика. Журнал «Прообраз», №2 (4), СПб, Фонд поддержки образования, 2016