



Медиация в образовании: практики применения и перспективы развития в Республике Мордовия

учитель будущего

Центр непрерывного повышения профессионального мастерства
педагогических работников – «Педагог 13.ру»

**МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ:
ПРАКТИКИ ПРИМЕНЕНИЯ
И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ
В РЕСПУБЛИКЕ МОРДОВИЯ**

Сборник статей

Саранск
2020

ББК 88
М42

Медиация в образовании: практики применения и перспективы развития
М42 в Республике Мордовия: сборник статей/ сост.: И. В. Минеева,
О. Е. Черяпкина. – Саранск : ЦНППИМ «Педагог 13.ру», 2020. – 48 с.

Сборник подготовлен как результат обобщения теории и практики внедрения медиативного и восстановительного подходов разрешения конфликтов в образовательные организации Республики Мордовия.

Предназначен для кураторов служб школьной медиации, школьных медиаторов, менеджеров системы образования, других специалистов, заинтересованных в развитии медиации в образовании.

Рекомендовано к печати редакционно-издательским советом
ГБУ ДПО РМ «ЦНППИМ «Педагог 13.ру»

ББК 88

*Аладышева Екатерина Евгеньевна,
воспитатель*

МАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №2» г.о. Саранск

КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ В ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

Конфликтные ситуации – неотъемлемая часть жизни любого человека, они могут возникать в самый неожиданный момент. Детский сад не является исключением. В дошкольном образовательном учреждении (ДОУ) существует несколько видов конфликтных ситуаций, где помощь требуется как детям, так и взрослым:

- проблемы общения детей со сверстниками;
- трудности в отношениях детей и родителей;
- конфликты родителей с персоналом ДОУ;
- конфликты внутри трудового коллектива;
- обращения, относящиеся к компетенции ДОУ.

Большинство конфликтов в ДОУ возникает между воспитателями и родителями, основными причинами недовольства со стороны родителей такие:

- ребенку уделяется недостаточно внимания;
- отсутствие индивидуального подхода к ребенку;
- использование наказаний для ребенка;
- недовольство тем, как следят за внешним видом ребенка;
- питание детей (ребенка заставляют или не заставляют есть);
- ребенок не получает полной свободы действий;
- ребенок создает проблемы для воспитателей;
- ребенка обижают агрессивные или гиперактивные дети.

Воспитатели также имеют претензии к родителям. Самыми распространенными бывают:

- неуважительное отношение к персоналу детского сада;
- неоплаченные вовремя услуги ДОУ;
- отсутствие у детей сменной одежды;
- нарушение режима (опаздывают, срывают режимные моменты, поздно забирают ребенка из ДОУ и т.д.);
- завышенные требования к деятельности педагога.

Анализ конфликтных ситуаций в ДОУ показывает, что к ним применимы общие правила классификации конфликтов:

- возникновение противоречий;
- осознание конфликта хотя бы одной стороной;
- конфликтное поведение;
- исход конфликта.

Психолог К. Томас классифицировал все способы поведения в конфликте по двум критериям: стремление человека отстаивать собственные интересы (напористость) и стремление человека учитывать интересы другого человека

(кооперация). На основании этих критериев К. Томас выделил пять основных способов поведения в конфликтной ситуации:

1. Конкуренция – каждая сторона отстаивает только свои интересы.
2. Уклонение – оппоненты стараются избежать конфликтных ситуаций, откладывают решение «на потом».
3. Компромисс – частичное удовлетворение интересов обеих сторон.
4. Приспособление – учет интересов другого человека в ущерб собственным.
5. Сотрудничество – учет интересов обеих сторон.

Наиболее эффективными способами выхода из конфликта выступают сотрудничество и компромисс. В коллективе возможно появление конфликтов между двумя людьми, личностью и группой или двумя группами. Как правило, протекание и разрешение конфликтных ситуаций в ДОУ не отличается от решения конфликтных ситуаций между родителями и воспитателями. Однако педагогам следует приложить усилия, чтобы конфликт не отражался на их профессиональной деятельности, а также атмосфере в детском саду. Для этого следует проанализировать конфликтную ситуацию, возможно, привлечь для этого руководство и найти пути выхода из него. Конфликты в детском саду неизбежны, однако успешность функционирования образовательного учреждения зависит от того, насколько своевременно и корректно они будут решены. Воспитателям и руководству ДОУ следует обращать внимание на причины возникновения конфликтов, устранять их, а также формировать правильную стратегию выхода из подобных ситуаций.

Любую проблему проще предупредить, чем предотвратить и устранить ее последствия, поэтому необходимо проводить профилактику среди детей и их родителей.

Часто возникают проблемы, решение которых очень сложно найти без посторонней помощи и поддержки специалистов. Служба медиации в дошкольном образовательном учреждении (ДОУ) создана для урегулирования сложных спорных ситуаций в интересах каждого с помощью нейтрального третьего лица – медиатора.

Медиация позволяет разрешать конфликт, выявляя его причину и движущую силу, предотвращать конфликты, оберегать детей от агрессивного, порой отвергающего воздействия окружающей среды.

Кроме того, медиация – это инструмент помощи в разрешении конфликтов между детьми – детьми, между детьми и взрослыми.

Существуют следующие этапы создания службы медиации (*примирения*) ДОУ:

- Принятие администрацией ДОУ решения о создании службы примирения, заключение договора.
- Договор ДОУ и координирующей организации.
- Согласование с администрацией ДОУ приоритетов при выборе куратора службы.

- Включение в должностную инструкцию сотрудника – руководителя службы обязанностей по организации работы и дальнейшей преемственности службы.

I этап

Подписание приказа о создании службы.

Утверждение Положения о службе примирения в образовательном учреждении в соответствии со стандартами восстановительной медиации.

Первоначальный «срез» информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам).

II этап

Отбор педагогов на базовый семинар.

Обучение кураторов, волонтеров службы технологии восстановительной медиации (*Программа семинара*).

III этап

Создание клуба медиаторов и регулярные встречи взрослой команды службы примирения.

IV этап

Обсуждение и формулирование командой службы примирения ценностей восстановительной медиации, которые служба собирается нести в свое ДООУ.

V этап

Информационные сообщения (*презентации*) для получения одобрения и поддержки: педагогического коллектива, родителей воспитанников, законных представителей.

Выпуск информационного стенда, плаката или статьи, создание страницы сайта о создании службы примирения.

VI этап

Определение администрацией ДООУ, куратором, медиаторами способов получения информации о конфликтах.

Доработка и принятие документов (на основе типовых, регламентирующих работу службы (*примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.*)).

Документы, организующие деятельность службы медиации и работу медиатора

В образовательной организации могут быть утверждены следующие примерные формы документов:

- приказ заведующего образовательной организации о создании службы медиации и назначении куратора;
- положение о службе медиации;
- форма мониторинга деятельности службы школьной медиации;
- форма регистрационной карточки;
- примирительный договор;
- журнал регистрации случаев (*конфликтов*);

- форма отчета-самоанализа для описания работы со случаем (*конфликтом*).

При составлении подобных документов на уровне образовательной организации необходимо учитывать требования Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «*О персональных данных*» (с изменениями и дополнениями) и при необходимости запрашивать у родителей и законных представителей разрешение на сбор персональных данных, их систематизацию и обработку, в том числе в виде электронных баз данных.

Служба медиации действует на основе добровольного участия сторон и помогает освоению навыков и культурных форм взаимодействия путем проведения программ примирения.

Программы примирения добровольны и бесплатны.

Метод медиации реализуется на практике в виде различных форм. В зависимости от содержания происшедшего выбор ведущих может остановиться на одной из существующих программ примирения:

- программа восстановительной медиации (*программа примирения*);
- программа «*восстановительная конференция*»;
- программа «*круг сообщества*» («*круг примирения*»);
- программа «*семейная конференция*».

В состав службы медиации ДОУ, в отличие от школы, могут входить педагоги дошкольного учреждения, прошедшие обучение проведению примирительных программ (*в модели восстановительной медиации*) и родители (*законные представители*) воспитанников. Также очень важно чаще проводить совещания между администрацией и службой медиации ДОУ, чтобы улучшать работу службы и ее взаимодействие с педагогами для предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

В дошкольном образовательном учреждении медиативный подход поможет создать безопасную среду, которая будет способствовать предупреждению конфликтных ситуаций и благоприятному их разрешению.

В системе управления дошкольным образовательным учреждением возможно использовать медиативные технологии таким образом: при организации воспитательно-образовательного процесса с детьми; в процессе взаимодействия с родителями; в процессе управления дошкольным учреждением; в процессе организации методической работы с педагогическими кадрами.

При организации воспитательно-образовательного процесса с детьми медиативный подход можно применять при обучении детей и родителей конструктивному поведению в состоянии конфликта, создавая условия для снижения уровня агрессии, формируя жизненную позицию сотрудничества у детей и взрослых. Медиативный подход обеспечивает человека уже на ранней стадии развития той мотивационной составляющей, которая будет определять его поступки в дальнейшем.

Большое значение имеет семейная медиация, которая обеспечивает возможность конструктивно обсудить интересы и потребности детей. Применяя медиативный подход при взаимодействии с родителями, можно

быстрее наладить диалог, избегая обвинительных слов и оценочных категорий. Слова могут разрядить или накалить обстановку в зависимости от того, как их используют. Применяя медиативные техники, можно эффективно наладить контакт как с родителями, так и с детьми в ситуациях накаленного конфликта, либо использовать их как превентивные средства.

Навыки медиативного подхода необходимы руководителю в процессе управления дошкольным учреждением для нормализации межличностных отношений в коллективе. Многие конфликты на работе создают стены между людьми, которые работают совместно. Насилие в трудовых отношениях – достаточно часто встречающееся явление, негативно влияющее на производственную сферу, личностное достоинство работника, на качество взаимоотношений работника и работодателя, а также на отношения между самими работниками. Управленцы, которые знакомы с медиативным подходом, легко справятся с любой конфликтной ситуацией, моделируя позитивное поведение, и с помощью своего дара убеждения и мастерства управления помогут коллективу работать более эффективно. Они умеют поддержать, а не судить, позволяют разобраться в ситуации, а не решают чужие проблемы, поощряют работников, а не давят на них.

В процессе организации методической работы с педагогическими кадрами обучение медиативным технологиям поможет повысить профессиональный уровень воспитателей, педагогическое мастерство при реализации своих трудовых функций. Обучение медиативному подходу воспитателей дошкольных образовательных учреждений необходимо для развития их коммуникативной компетенции: желания и умения вступать в коммуникацию, способности ориентироваться в ситуации общения. Владение коммуникативными техниками повысит эффективность и скорость урегулирования конфликтов, возникающих в сфере деятельности воспитателей дошкольных образовательных учреждений.

Литература

1. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
2. Зедгенидзе, В. Я. Предупреждение и разрешение конфликтов у дошкольников / В. Я. Зедгенидзе. – М.: Айрис-пресс, 2006. – 112 с.
3. Микляева, Н.В., Микляева, Ю.В. Работа педагога-психолога в ДОУ: методическое пособие / Н. В. Микляева, Ю. В. Микляева.– М. : Айрис-пресс, 2005. – 384 с.

Арефьева Анна Евгеньевна,
педагог-психолог
МОУ «Гимназия 29» г.о. Саранск

ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПОДРОСТКОВОМ ВОЗРАСТЕ

Конфликты, являясь одним из компонентов жизнедеятельности личности, играют важную роль в становлении жизненного мира человека во всех его проявлениях в различных организациях и межличностном взаимодействии. Конфликт, как социально-психологический феномен, является закономерной и естественной характеристикой социальных отношений.

Социальное благополучие общества на различных уровнях его организации влияет на проявление конфликтности во взаимоотношениях всех его членов, в частности, подростков, осуществляющих поиск способов «взрослого поведения». Недостаток социальных умений и навыков способствует обращению подростка к моделям поведения, используемым окружающими. Действия и поступки взрослых часто рассматриваются и воспринимаются им как примеры для подражания и активного поведения в обществе. Именно поэтому высока необходимость овладения оптимальными стратегиями и способами реагирования в конфликтных ситуациях, а также стратегиями и способами преодоления и выхода из конфликтных ситуаций. Эта проблема актуальна на этапе подросткового периода, поскольку в этот период происходит бурное развитие ребенка как личности, а значит, конфликтных ситуаций возникает гораздо больше, нежели в любом другом возрастном периоде.

Межличностные конфликты определены спецификой подросткового возраста. Из этого следует, что конфликты в этот период выступают как социальные факторы социализации и формирования здоровой и полноценной личности, хотя мнение ученых на этот счет далеко не едино и существуют значительные различия в подходах к их рассмотрению.

На практике нетрудно заметить, что конфликтные ситуации вызывают значительные затруднения в межличностном взаимодействии и общении подростков, потому что не знание способов и стратегий реализации своего поведения в конфликте приводит к преобладанию деструктивных тенденций. Таким образом, чаще всего вместо решения конфликтной ситуации путем анализа проблемы и поиска путей ее преодоления подростки чаще всего используют интенсивный способ влияния на оппонента, что чаще всего приводит к разгоранию конфликта с новой силой, нежели к его затуханию или преодолению конфликта. Психологи связывают такую тенденцию поведения с несформированностью коммуникативной и социальной компетентности подростков.

Подростковый возраст является наиболее сензитивным с точки зрения возникновения межличностных конфликтов. Повышенная конфликтность

подростков во многом определяется особенностями и значением подросткового возраста в развитии личности.

Рут Бенедикт основную причину кризисности подросткового возраста видела в различиях норм поведения для взрослых и детей. Согласно ее точке зрения, причина конфликтов в подростковом возрасте – неразвитость детских форм поведения [1].

Конфликты в подростковом возрасте имеют огромное значение. Однако в этом возрасте, как и в любом другом, исходы конфликтов не всегда положительные, но в этом и есть факторы социализации личности. Потребность в принадлежности к какой-либо группе удовлетворяется только при подчинении общественных норм и предписаний, а также социальным ожиданиям окружающих, не смотря на усложнение системы общественных отношений. Именно с вступлением в конфликты подростком социализируется и приобретает необходимость в соблюдении общественных норм, традиций, обычаев, ведь в противном случае личность будет постоянно находиться в ситуации конфликта, что, скорее всего, приведет к отторжению подростка той группы, к которой он хочет принадлежать [2].

Многие подростки испытывают затруднения в контактах со сверстниками и переживают свое одиночество болезненно. Любые трудности в социальной сфере приводят к нарушению деятельности, отношений, порождают негативные эмоции и переживания, вызывают чувство дискомфорта. Всё это может иметь неблагоприятные последствия для развития личности ребенка.

Нами было проведено исследование на базе ГБОУ РМ для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Ардатовский детский дом-школа», в исследовании принимали участие дети 7 – 10-х классов в возрасте 11 – 16 лет, в количестве 30 человек.

В качестве инструментария был использован диагностический комплекс, состоящий из следующих методик: тест на оценку уровня конфликтности личности; тест на оценку собственного поведения личности в конфликтной ситуации.

Результаты исследования по методике «тест на оценку уровня конфликтности личности» в таблице 1.

Таблица 1

Оценка уровня конфликтности личности

Показатели	Уровень конфликтности		
	Высокий	Средний	Низкий
Количество человек	2	24	4
%	7%	80%	13%

Результаты исследования уровня конфликтности показали, что высокий уровень конфликтности выражен у 7% подростков, для них характерно: мелочность, стремление найти поводы для споров, большая часть которых излишня, они склонны критиковать, но только когда это выгодно им, стремятся навязать свое мнение, даже если они не правы; 80% подростков имеют средний

уровень конфликтности, о них «конфликтные люди», они настойчиво отстаивают свое мнение, несмотря на то, как это повлияет на их отношения с окружающими, однако за это качество их уважают окружающие; 13% подростков не склонны к конфликтам, они способны сгладить, легко избежать критических ситуаций, вступление в спор для них является осознанным, то есть они оценивают все риски взаимоотношений со сверстниками и их влияние на взаимоотношения с ними.

Для определения собственного поведения подростка в конфликтной ситуации был проведен тест. Результаты исследования ведущих стратегии поведения в конфликте у подростков представлены в таблице 2.

Таблица 2

Оценку собственного поведения личности в конфликтной ситуации

Тип решения конфликтов	Жесткий	Демократичный	Компромиссный	Мягкий
Кол-во человек	12	9	7	2
%	40%	30%	23%	7%

40% учащихся относятся к «жесткому» типу решения конфликтов и споров, ученики данного типа до последнего стоят на своем, защищая свою позицию, во что бы то ни стало стремятся выиграть, этот тип можно назвать «всегда прав»; 30% учащихся относятся к «демократичному» типу, они придерживаются мнения, что всегда можно договориться, во время спора пытаются предложить альтернативу, ищут решения, которые удовлетворили бы обе стороны; 23% учащихся склонны к «компромиссному» стилю, с самого начала они предпочитают компромисс; 7% учащихся относятся к «мягкому» стилю, своего противника они «уничтожают» добротой, с готовностью принимают точку зрения противника, отказываясь от своей.

Межличностные конфликты среди подростков возникают довольно часто, но отличаются небольшой продолжительностью, при этом подростки часто отрицают свою причастность к их возникновению, однако основными причинами конфликтных ситуаций считают несправедливые поступки и оскорбления.

По данным исследования можно сделать вывод, что большинство подростков имеют высокий уровень конфликтности, что говорит о том, что основным фактором становления личности являются конфликтные ситуации. Им свойственно считать, что в споре рождается истина. Для большинства подростков характерна активная позиция поведения в конфликте, целью которой является как поиск взаимодовлетворяющих решений противоречивых ситуаций, так и стремление при взаимодействии настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занимают жесткую позицию непримиримого антагонизма в случае сопротивления. Наименее характерными стратегиями для подростков являются стратегия избегание и приспособление.

Анализ наличия взаимосвязи между особенностями конфликтов и личностными особенностями у подростков показал, что чем более конфликтны

подростки, чем выше их самооценка, и чем больше они стремятся к конкуренции, тем чаще у них возникают конфликты со сверстниками, тем больше они стремятся обвинить других в возникновении конфликта и тем продолжительнее конфликты. Наличие достоверных взаимосвязей между особенностями конфликтов и личностными особенностями у младших подростков позволяет заключить, что выдвинутая нами гипотеза подтвердилась.

Конфликты можно считать неотъемлемым компонентом любой сферы человеческой деятельности. Конфликт – это всегда сложный и многоплановый социальный феномен. Под конфликтом понимается наиболее острый способ решения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями. Проведенный анализ онтогенеза конфликтного поведения показывает, что подростковый возраст является наиболее напряженным с точки зрения возникновения межличностных конфликтов. Повышенная конфликтность подростков во многом определяется особенностями и значением подросткового возраста в развитии личности. Межличностный конфликт у подростков может быть рассмотрен как ситуация интенсивного личностного развития, связанного с переструктурированием когнитивных образований, динамикой мотивов, ценностей и т.д.

Литература

1. Березин, С. В., Лисецкий, К. С. Личностно-развивающий потенциал подростковых конфликтов / С. В. Березин, К.С. Лисецкий // Вестник СамГУ, 1996. – № 1.
2. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию / Г.И.Козырев.– М. : Владос, ИМПЭ им. А. С. Грибоедова, 2001. – 176 с.

*Артамошкина Екатерина Николаевна,
педагог-психолог*

МАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 58» г.о. Саранск

СЛУЖБА МЕДИАЦИИ ДОО КАК ОСНОВНОЙ СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ

В настоящее время в нашей стране идет обновление системы образования. Отличительной чертой развития образовательной системы на современном этапе является активный процесс создания системы непрерывного образования.

Одним из главных условий полноценного развития личности ребенка является его эмоциональное благополучие, которое в условиях детского сада во многом зависит от способности сотрудников дошкольного учреждения, в частности педагогов, создать в саду благоприятный социально-психологический климат. Замечено, что в группах даже самых маленьких

детей, где педагоги уделяют особое внимание налаживанию положительных взаимоотношений с коллегами и созданию благоприятной эмоциональной атмосферы в своей группе, малыши жизнерадостны, мало ссорятся, умеют играть. В благоприятных морально-психологических условиях работы значительно легче заниматься самообразованием, проявлять внимание к нуждам, бедам и радостям своих коллег, поддерживать и культивировать полезные инициативы друг друга, творческие проявления, предвидеть возможные конфликты в коллективе, предотвращать их, а в случае возникновения гасить. Вместе с тем педагогический коллектив дошкольного учреждения – это достаточно сложная социальная система, в которой сотрудничают люди с самыми различными индивидуально-психологическими особенностями и под влиянием реальных политических и экономических условий жизни. Сложная система отношений в организации таит в себе возможность возникновения самых различных конфликтов, которые специфичны как по содержанию и динамике, так и по способу их разрешения.

В физическом пространстве дошкольного образовательного учреждения могут разгореться самые разные конфликты: между администрацией и педагогическим коллективом либо отдельными сотрудниками, между воспитателями и родителями, внутриличностные конфликты, носителями которых могут быть сотрудники, находящиеся в конфликте с самим собой по причинам, не связанным с организационными процессами; межличностные на основе личной неприязни.

Конфликты – это составляющая часть жизни. Изучает этот вид социального взаимодействия наука конфликтология. В ходе научных исследований был разработан и теоретически обоснован метод разрешения конфликтной ситуации при участии независимых и незаинтересованных посредников, получивший название медиация.

Медиация стремительно ворвалась в сферу образования. Благодаря усилиям энтузиастов-педагогов распространилась и охватила детские учреждения. Метод получил признание на государственном уровне: вступил в силу специальный закон (ФЗ № 193 РФ); разработана концепция развития медиативных служб (распоряжение № 1430-р).

Медиация – способ урегулирования споров при содействии независимого лица (медиатора) на основе соответствующих медиационных технологий. Медиативный подход – деятельностный подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры. Использование современных медиативных технологий в управлении дошкольной образовательной организацией обусловлено необходимостью модернизации, значительных перемен в системе дошкольного образования в сторону социального партнерства. В настоящее время система образования стоит перед необходимостью создания новой модели образовательного процесса, соответствующей запросам современного российского общества. А современное российское общество, хоть и очень

медленно, но направляется по пути социального партнерства и выстраивания отношений, ведения диалога с позиций уважения ценностей друг друга, с учетом собственных глубинных целей и мотиваций.

В основе медиативного подхода лежат принципы медиации: уважение к человеку, конфиденциальность, добровольность, нейтралитет и толерантность по отношению к человеку, принятие его таким, какой он есть с учетом его интересов и потребностей, самостоятельное принятие решения и принцип ответственности за это принятое решение и его последствия.

Основная цель службы медиации в ДОО: создание безопасной и доброжелательной среды в целях, как предупреждения конфликтных ситуаций, так и цивилизованного их разрешения.

Задачами службы медиации ДОО являются:

1. Проведение примирительных программ (восстановительных медиаций, кругов сообщества, семейных конференций и т.д.) для участников конфликтов и криминальных ситуаций.

2. Обучение воспитанников, педагогов, родителей (законных представителей) и других участников образовательных отношений цивилизованным методам урегулирования конфликтов.

3. Организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательных отношений о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

Информацию о случаях конфликтных ситуаций служба получает от администрации, педагогов и родителей воспитанников. Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае. Администрация ДОО содействует службе медиации в организации взаимодействия с социальными службами и другими организациями.

Служба медиации ДОО взаимодействует с органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования, КДН и ЗП.

Можно выделить основные направления возможности использования медиативных технологий в системе управления дошкольной образовательной организацией: 1) при организации воспитательно-образовательного процесса с детьми; 2) в процессе взаимодействия с родителями; 3) в процессе управления ДОО.

При организации воспитательно-образовательного процесса с детьми медиативный подход можно использовать при обучении детей и родителей конструктивному поведению в состоянии конфликта, создавая условия для снижения уровня агрессии, формируя менталитет сотрудничества у детей и взрослых. Воспитательная роль медиативного подхода очевидна – он обеспечивает человека уже на ранней стадии развития той мотивационной составляющей, которая будет определять его поступки в дальнейшем.

Важным является формирование культуры взаимоотношений будущего поколения, формирование навыков эффективного взаимодействия. Работа непосредственно с детьми идет в 2 направлениях:

1) тренинговые занятия на сплочение детского коллектива в группах ДОО, целью которых является профилактика конфликтных ситуаций. Включающие игры и упражнения, способствующие установлению доверительных отношений в группе, помогающие детям установить контакт друг с другом, получить опыт позитивного и продуктивного взаимодействия;

2) включение в организованную образовательную деятельность упражнений и игр по формированию навыков конструктивного общения и умения выходить из конфликтных ситуаций (развитие умения согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями товарищей, учитывать интересы других детей, проявлять терпение к недостаткам других, развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки).

Ценность медиации во всем мире была признана, в первую очередь, в семейных вопросах. Семейная медиация обеспечивает возможность конструктивно обсудить интересы и потребности детей. Как правило, причины конфликтов в семье кроются не в законных требованиях или поисках выгоды, а в эмоциях ими владеющих. Медиативный подход при взаимодействии с родителями поможет быстрее наладить диалог, используя позитивный язык, избегая обвинительных слов и оценочных категорий и просто активно слушая собеседника.

Как бы ни старались взрослые решать конфликты между собой в отсутствие детей, ребенок часто оказывается свидетелем этих конфликтов, и важно показывать именно примеры позитивного их разрешения, так как ребенок учится на примере старших. Следовательно, должна вестись работа по профилактике возникновения конфликтных ситуаций, просветительская работа по теме конструктивного поведения в конфликтах, а также необходимо оказывать помощь взрослым в разрешении уже возникшего конфликта, если она требуется.

В процессе управления ДОО навыки медиативного подхода необходимы руководителю для нормализации межличностных отношений в коллективе. Медиация – это эффективная методика разрешения споров между субъектами трудовых отношений, возникающих на разных уровнях трудового коллектива. Конфликт в детском саду, как и в обществе, неизбежен, это одно из условий развития мира, но надо учиться решать его мирным путем.

В ходе работы могут использовать разнообразные техники: медиативная беседа, диалог, мозговой штурм, переговоры, методы решения проблемы и метод разработки решений (Бессимер Х.), методы активного слушания, пассивное слушание, перефразирование, воздействия на один из компонентов конфликта (Бессимер Х.), переход от клеймящего стыда к восстанавливающему стыду, уточнение, резюмирование, сообщение о восприятии, проговаривание подтекста, различение фактов, эмоций и отношений, «отражение чувств и состояний», «упражнение «Я-высказывания» (обращаться к оппоненту необходимо от своего «Я»), «формирование позитивной истории».

В службу медиации ДОО могут обратиться все взрослые, участвующие в образовательном процессе. Применение методов, принципов и технологий восстановительной медиации помогает в решении следующих ситуаций:

1) трудности с распределением обязанностей между воспитателями; 2) недопонимание между родителем и воспитателем; 3) несовпадение интересов между родителями группы.

На современном этапе развития общества и системы образования во многом благодаря медиации можно хотя бы в какой-то мере снизить уровень конфликтов, не доводя их до более тяжелых последствий.

Литература

1. Азарнова, А. Н. Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. – М. : Инфотропик Медиа, 2015. – 288 с.

2. Ковач, К. Медиация: краткий курс. – М. : Инфотропик Медиа, 2013. – 316 с.

3. Комментарий к Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» / отв. ред. С. К. Загайнова, В. В. Ярков. – М. : Инфотропик Медиа, 2012. – 272 с. – (Серия «Библиотека медиатора»).

4. Развитие медиации в России: теория, практика, образование : сборник статей / под ред. Е. И. Носыревой, Д. Г. Фильченко. – М. : Инфотропик Медиа, 2012. – 320 с. – (Серия «Библиотека медиатора»).

5. Стрэссер, Ф., Рэндольф, П. Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов. – М. : МЦУПК, 2015. – 380 с.

Ганичева Юлия Сергеевна,

педагог-психолог

МОУ «Детский сад № 91» г.о. Саранск

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Конфликтные ситуации – неотъемлемая часть жизни любого человека, и детский сад не становится исключением [1, с. 26]. Большинство людей не любят конфликты и стараются избегать их, однако когда речь идет о детях, это не всегда возможно.

Правильно выстроив поведение при возникновении неприятных ситуаций, можно сохранить здоровые отношения между детьми, воспитанниками и педагогами, воспитателями и родителями.

Конфликтные ситуации в ДОУ можно разделить на несколько типов, конфликты между: членами педагогического коллектива, воспитателями и родителями, между родителями, между детьми.

Рассмотрим основные причины их возникновения. Когда речь идет о возникновении конфликтов между педагогами, то наиболее распространенными причинами являются отсутствие материального и морального удовлетворения от труда.

Нередко возникают конфликтные ситуации между воспитателем и родителями. Например, ребенок сложно адаптируется к новым условиям при поступлении в детский сад, капризничает, а родители требуют от педагога повышенного внимания к малышу. В некоторых случаях коммуникация между воспитателем и родителем усложняется по личным причинам. Такие конфликтные ситуации условно можно разделить на две группы: воспитатель ведет себя некорректно или родители предъявляют повышенные требования к его работе. В первом случае следует проанализировать положение и попытаться найти общий язык с педагогом. Возможно, стоит обратиться к членам семьи, чтобы они попытались сгладить конфликт. Также следует узнать, сталкиваются ли другие родители с такими же проблемами. Если решение найти не удастся, то следует обращаться к руководству детского сада.

Случается, что родители требуют особенного отношения к своему ребенку или внимания, который педагог государственного детсада просто не может дать. Не стоит забывать, что в группе находится около 30 детей, и каждый нуждается в индивидуальном подходе. В этом случае стоит подумать, как получить желаемое, отдав ребенка в частные детские сады или студии.

Одной из часто встречающихся причин возникновения конфликтов в ДОУ служит недопонимание между родителями. Оно может возникать из-за организационных моментов или когда в конфликт вступают дети. Обе стороны конфликта должны понимать что, скорее всего, его решение требует компромисса.

Обязательного решения требует конфликтная ситуация в детском саду между детьми. Конечно, речь идет о конфликте, который затянулся или часто повторяется. Дети ссорятся и мирятся много раз на день, забывая об этом. Поэтому несвоевременное вмешательство взрослых может создать настоящий длительный конфликт. Если же дети постоянно попадают в одни и те же ситуации, то им стоит показать, как можно выходить из конфликта. Это служит хорошей тренировкой умения слушать оппонента, учитывать интересы других, уступать и искать компромиссы.

Однако конфликт может выполнять и позитивные функции: он способствует получению новой информации, разрядке напряженности, стимулирует позитивные изменения, помогает прояснить отношения.

Вместе с тем, признавая конфликт нормой общественной жизни, психологи подчеркивают необходимость создания механизмов психологического регулирования и разрешения конфликтных ситуаций. Поскольку профессиональное общение в системе «педагог – родитель» таит в себе целый ряд таких ситуаций, умение грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации для воспитателя крайне важно.

Когда конфликт идет от педагога, то это обуславливает его поведение как обвиняющей стороны, но последнее время родители, обладая определенными знаниями и опытом в области психологии, стремятся обвинить во всем воспитателей и детский сад. Во избежание углубления и расширения конфликтной ситуации желательно осознать и осуществлять на практике линию партнерского взаимодействия.

Для описания способов разрешения конфликтов К. Томас использует двухмерную модель, включающую в себя показатели внимания к интересам партнера и собственным [2, с. 254].

Способы выхода из конфликтной ситуации:

Конкуренция (соревнование) предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

Избегание (уклонение) характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.

Компромисс – достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным.

Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс. Однако любая из представленных Томасом стратегий может оказаться в разных ситуациях эффективной, поскольку имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

Предоставляю несколько конфликтных ситуаций, произошедших в дошкольной организации.

Первая ситуация. В семье одной из обучающихся дошкольной организации наблюдался конфликт между бабушкой и мамой, связанный с воспитанием ребенка. Если девочка находилась у бабушки, то ее приводили в детский сад вовремя, и весь день проходил в рамках установленного режима. Если девочка находилась у мамы, то ребенка привозили в 10.30, время, когда все занятия подходили к концу, и оставались только прогулка и общение с детьми. Часто не приводили совсем. Бабушка забирала девочку рано, сразу после полдника. Учитывая, что данная группа подготовительная, воспитатель начала говорить, что такие посещения пользы ребенку не принесут. Мама пожаловалась заведующему ДОУ. В результате девочку забрали из детского сада и записали в подготовительную группу при школе.

К выводами данной ситуации стоит отнести: во-первых, совершенно недопустима установка на родителя как на соперника. Поучающая позиция может обидеть даже очень уравновешенного человека. Помните, родители и воспитатели являются сотрудниками; во-вторых, утверждение о том, что посещение детского сада не приносит пользы ребенку, по меньшей мере, непрофессионально. В любом случае общение с коллективом сверстников в игре не только полезно, но и необходимо в дошкольном возрасте. Помните, в подготовительной группе детского сада решаются не только образовательные задачи!

Вторая ситуация. Одного из воспитанников дошкольной организации родители записали на подготовительные занятия к логопеду, из-за которых мальчик пропускает многие занятия в подготовительной группе детского сада. Воспитатель попытался убедить их в важности занятий, пропускаемых

ребенком, но его мама категорически заявила, что дополнительные занятия с логопедом намного полезнее остальных занятий в детском саду.

К выводам данной ситуации стоит отнести. В начале учебного года на родительском собрании в подготовительной группе педагоги-психологи и воспитатели отмечают как плюсы, так и значительные минусы дополнительных занятий вне детского сада, но решение принимают родители ребенка. И это решение необходимо уважать.

Третья ситуация. Папа, приводя сына в группу детского сада, все время дает ему с собой сладости, жевательную резинку. На просьбу воспитателя не делать этого грубо отвечает, что это его личное дело.

К выводам данной ситуации стоит отнести. В данной ситуации эффективны разъяснительные объявления в раздевалке группы. Если и это не поможет, необходимо обратиться за помощью медицинского работника детского сада. Чтобы специалист еще раз сообщил родителю о санитарно-гигиенических требованиях и правилах дошкольного учреждения. Интересно, что на практике подобные конфликтные ситуации чаще всего разрешаются детьми: они говорят родителям, что приносить в детский сад сладости «не по правилам».

На этом конфликтные ситуации в дошкольных образовательных организациях не заканчиваются. Конфликты возникают очень часто, самое важное в их разрешении это немедленно начать работать над проблемой не откладывая в долгий ящик.

Литература

1. Гришина, Н.В. Психология конфликта/ Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
2. Мещеряков, Б., Зинченко, Б., Большой психологический словарь. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2017. – 672 с.

*Гулиева Людмила Егоровна,
педагог-психолог*

МБОУ «Центр образования – СОШ №12» Рузаевского муниципального района

УЧАСТИЕ СТАРШЕКЛАСНИКОВ В ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЕ МЕДИАЦИИ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ В СИСТЕМЕ «УЧЕНИК – УЧЕНИК»

Считается, что в школе ребенок проводит большую часть своего юного возраста, поэтому школьные отношения в значительной степени влияют на ребенка и на его дальнейшую судьбу. Неумение конструктивно разрешать конфликты с одноклассниками может негативно повлиять на дальнейшее развитие школьника.

В последнее время система школьного образования претерпела немало преобразований. Школа – то место, в котором каждый учащийся проходит

различные этапы социализации, его личность формируется под воздействием различных факторов, важнейшим из которых является общение. Ни для кого не секрет, что школьные отношения играют важнейшую роль в становлении школьника как личности. Конфликты, возникающие между школьниками по разным поводам, являются неотъемлемой частью общения в современном мире. Неумение разрешать конфликты между учениками влечет за собой различного рода негативные последствия для личности ребёнка или подростка, такие как пониженная самооценка, плохая работоспособность или низкая мотивация к обучению. К настоящему времени системой образования накоплен значительный опыт по реализации восстановительных программ и мирному разрешению конфликтов в школе, так называемых служб примирения. Одним из направлений в работе таких служб является медиаторская деятельность.

Медиация представляет собой форму участия нейтрального лица – медиатора (посредника) в процедуре разрешения спора.

Роль медиатора как беспристрастной третьей стороны заключается в содействии сторонам, добровольно участвующим в процедуре медиации.

Медиаторство предполагает по меньшей мере два аспекта его позитивного влияния. Во-первых, присутствие третьей стороны в процессе медиации само по себе производит позитивный эффект, поскольку снижает степень деструктивности во взаимодействии сторон. Во-вторых, медиаторство, направленное на организацию эффективной коммуникации, делает каждого активным участником процесса разрешения конфликта.

Знание природы конфликта и его конструктивное разрешение на практике имеет огромное значение как для отдельной личности, так и для системы «ученик–ученик» в процессе учебной деятельности.

Общие положения о школьном конфликте можно сформулировать следующим образом:

- 1) конфликт является нормальной частью жизни;
- 2) школьники могут разрешить свои конфликты с помощью других школьников;
- 3) поощрение конфликтующих разрешать конфликты путем сотрудничества – эффективный метод предотвращения будущих конфликтов.

Пожалуй, самой значимой из перечисленных характеристик является способность школьников разрешить конфликт с помощью других школьников (при содействии медиатора), так как школа – модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми.

Одна из разновидностей медиации – школьная медиация. Данный вид разрешения конфликтов существует во многих странах мира: Австралии, США, Новой Зеландии, Великобритании, Канаде, и т. д.

Цель службы – способствовать развитию в школьном сообществе способности к взаимопониманию и мирному разрешению конфликтных ситуаций. Следует отметить, что часто в школах в случае возникновения конфликта типичными, как правило, являются вызов родителей в школу, вызов ребенка к директору и другие административные воздействия. К сожалению, в школах не всегда применяются эффективные способы реагирования на

конфликты и стычки учащихся. Однако в последнее время медиаторская деятельность стала активно развиваться в форме школьных служб примирения. На сегодняшний день накоплено достаточно большое количество теоретического материала по проблеме конфликтов между учениками и эффективными способами их разрешения. С 2001 года во многих школах нашей страны успешно применяются восстановительные программы и тренинги, благодаря которым школьники получают возможность стать участниками восстановительной медиации.

Чтобы подготовить будущих медиаторов к работе в школьной службе примирения, проводится курс обучения в направлении конфликтологии и восстановительной медиации. В основе курса лежит вышеуказанная методика «Медиация – искусство договариваться». Первым шагом проекта курса является ознакомление с теоретическими основами конфликтологии и психологии конфликта. Учебно-тематическое планирование тренинга охватывает структуру и функции общения, эмоции и чувства, понятие «конфликт», технологии эффективной коммуникации, процесс медиации с приемами работы в школе, а также поэтапную организацию школьных служб примирения.

Этапы проекта:

Первый блок – диагностический (комплектование тренинговой группы, выявление лидеров). Для этого целесообразно провести несколько вводных психологических тестов «Какой я?», «Мое поведение в конфликте» Томаса, «Нарисуй несуществующее животное», «Три Я» на выявление темперамента, сильных сторон личности Баса – Дарки, Кеттела.

Второй блок – теоретический с элементами практики (знакомство с понятиями конфликта, спора, дискуссии). Изучение правил ведения спора, причин, видов и стадий протекания конфликта, стратегии поведения в конфликтной ситуации. Свободные дискуссии в кругу на тему «Что мешает открытому общению?». Упражнения «Я-высказывание» (смягчение негативного высказывания), «Разногласие» – ролевое проигрывание двумя участниками конфликтной ситуации из произведений художественной литературы. На завершающем этапе будущие медиаторы в рамках проектной деятельности могут опробовать свои силы в создании собственного видеоролика, описывающего какой-либо конфликт, и представить варианты его решения.

Третий блок (практический) – отработка навыков ведения медиативных процедур. Заключается в практической работе по проведению программ примирения. Основные формы работы: занятия-тренинги по психологии, конфликтологии с добавлением информации. Прохождение данного курса поможет будущим медиаторам чувствовать себя более уверенными в процессе разрешения конфликтов. Благодаря перечисленным технологиям и приемам учащиеся отмечают изменения по степени обретения практических умений и навыков в общении с одноклассниками. Старшеклассники также отмечают позитивные изменения по отношению к себе, приобретения уверенности в своих силах и терпимости к окружающим, что позволяет сделать выводы об

эффективности данных приемов. Теория в сочетании с практическими занятиями способствуют эффективному обучению медиаторской деятельности. Кроме того, полученные знания позволят школьникам снизить частоту конфликтных взаимодействий не только в школе, но и за ее пределами, так как навыки, приобретаемые на тренинге, помогают создать в любом коллективе более доверительные и психологически комфортные отношения.

Литература

1. Камакина, О.Л., Шигапова, А. Г. Медиация в школе: возможности и перспективы / О. Л. Камакина, А. Г. Шигапова// Августовский педагогический совет. – СПб., 2015.– № 4. – С. 80 – 84.
2. Карнозова, Л.М. Программы восстановления правосудия несовершеннолетними правонарушителями / Л.М. Карнозова // Психология и право. – 2012.
3. Максудов, Р., Коновалов, А. Школьные службы примирения – российская модель школьной медиации / Р.Максудов, А.Коновалов. – М. : ФИРО: МОО «Судебно-правовая реформа», 2009.

***Коровина Дарья Александровна,**
педагог-психолог*

*МБОУ «Ромодановская средняя общеобразовательная школа № 3»
Ромодановского муниципального района*

СЛУЖБА ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ В СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ

Ситуация в современном обществе актуализирует интерес к процессу медиации как к мирному урегулированию конфликтов в образовательной среде. Прежде всего, это вызвано многообразием конфликтных ситуаций, возникающих в среде школьников, так как именно в школе взаимодействие и общение разновозрастных групп приводит к столкновению интересов, которое урегулировать самостоятельно, без привлечения третьих лиц, не всегда предоставляется возможным.

Зачастую, участники образовательного процесса не стремятся к ведению конструктивного диалога, отстаивая и защищая свои интересы, и это является одной из главных причин потребности в школьной службе медиации.

Конфликты возникают как в обществе, так и школьной среде. Если анализировать причины возникающих конфликтов, то можно отметить то, что в школах, которые находятся в сельской местности, наиболее часто встречаются конфликты, основанные на социальном положении, национальности и уровне культурного развития обучающихся [2]. Не менее важным является близкое знакомство участников конфликта, а именно то, что многие участники взаимодействуют между собой после обучения в школе или находятся в родственных отношениях, что осложняет процесс выхода из конфликтной ситуации.

Школьная служба медиации, прежде всего, главной своей задачей ставит сокращение количества школьных конфликтов и снижение проявлений данных ситуаций.

Что же такое школьная служба медиации?

Школьная служба медиации – это переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – нейтрального лица (медиатора).

Федеральный закон от 27.07.2010 № 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[5].

Внедрение данной модели выхода из конфликтной ситуации наиболее актуальной становится в подростковом возрасте, так как именно этот возраст считается критическим, именно в этом возрасте школьник пересматривает систему своих ценностей, активно протестует против ситуаций, которые задевают его интересы или личное пространство. В школе обучающиеся учатся взаимодействовать с ровесниками и представителями других поколений, и оттого, насколько хорошо они научатся выходить мирно из конфликтных ситуаций в школе, зависит то, как они смогут это делать в реальном социуме.

Именно поэтому школьная служба примирения основной своей целью ставит развитие способности к взаимопониманию и конструктивному реагированию на конфликтные ситуации.

Таким образом, мы можем говорить о медиации как о процессе, направленном на разрешение конфликтной ситуации, а также создание условий для использования участниками образовательного процесса возможности понимать друг друга и договариваться о решении конфликта.

Школьная медиация – это принципиально новый подход в решении спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования.

В настоящее время школьная служба медиации в МБОУ «Ромодановская средняя общеобразовательная школа № 3» оформилась в самостоятельное направление воспитательной и профилактической работы.

Правовым основанием деятельности школьной службы медиации является:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. №1662-р (действующая редакция от 08.08.2009 № 1121-р);

Указ президента РФ № 761 от 01 июня 2012 года «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы»;

Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897;

Стандарты восстановительной медиации, утвержденные в 2009 г. Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации;

Концепция развития до 2017 года сети служб медиации для восстановительного правосудия в отношении детей, не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность, утвержденная Распоряжением Правительства России от 30.06.2014 № 1430-р.;

Методические рекомендации по организации служб школьной медиации, направленные в образовательные организации письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № ВК-844/07[7];

Федеральный закон «О дополнительных механизмах противодействия деятельности, направленной на склонение детей к суициду», который подписал президент РФ 07.06.2017 г.

В работе школьной службы примирения задействованы все участники образовательного процесса: обучающиеся, родители и педагоги школы.

Ведущими принципами в деятельность школьной службы медиации являются принцип добровольности и равных возможностей всех участников процесса, так как именно эти принципы создают ситуацию доверия участников процесса, которая способствует достижению положительного результата.

Не менее важными являются следующие принципы, используемые в процессе организации деятельности службы:

- информированность сторон;
- нейтральность медиатора;
- конфиденциальность процесса медиации;
- ответственность сторон и медиатора;
- заглаживание вреда обидчиком;
- самостоятельность служб медиации [4].

На первоначальных этапах становления школьной службы медиации возникал ряд трудностей, а именно, нехватка подготовленных специалистов и, как следствие, возникающие проблемы с организацией процесса медиации, его грамотным ведением, а также настороженность участников процесса, также информированность участников медиации о возникшем конфликте (многие конфликтные ситуации не оглашались участниками образовательного процесса).

Первый год работы был посвящен, прежде всего, подготовке кадрового состава, обучению участников процесса медиации. Итогом первого года работы можно считать оформление школьной службы медиации как самостоятельное направление воспитательной работы.

Несмотря на то, что медиация призвана разрешать конфликтные ситуации, она, как и любой другой инновационный процесс, вызывает ряд споров и сопротивление как в лице педагогов, так и других участников образовательного процесса. Исходя из того, следующим шагом нашей работы

является популяризация данного направления среди участников образовательного процесса.

С целью освещения школьной службы медиации мы используем: изготовление стендовой информации, буклетов, а также выступление на родительских и классных собраниях, проведение мастер-классов для обучающихся по техникам и приемам активного слушания, ведению конструктивного диалога, обучению технике «Я-высказывания», организации круглых столов среди учащихся.

По данным проведенного в начале года анкетирования было установлено, что 94% участников образовательного процесса (педагоги, обучающиеся, родители (законные представители) информированы о деятельности школьной службы медиации, а 91% определяет ее как процесс по решению конфликтов с использованием посредника.

Также по данным анкетирования установлено, что 21% участников образовательного процесса за 2018 – 2019 учебный год обращались в школьную службу медиации.

Благодаря проведенной работе с участниками образовательного процесса они позитивно относятся к школьной службе примирения, проявляют интерес к ее деятельности, а также отмечается положительная динамика в изменении отношения к участию в ней, а именно: участники не воспринимают ее как службу наказания, а относятся к ней как к одному из действенных способов решения проблемы.

Несмотря на возникающие трудности в работе школьной службы примирения, все участники, прошедшие через школьную службу медиации, отмечают, что она развивает умение контролировать свои эмоции, способствует организации конструктивного диалога, учит разделять свои собственные эмоции и отношение к человеку, а также формирует навыки активного слушания у участников процесса.

Литература

1. Использование восстановительного подхода в деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав: методическое пособие /под общей ред. Н. В. Путинцевой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 96 с.

2. Коновалов, А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / под общей ред. Л. М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2015. – 306 с.

3. Коновалов, А. Ю. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы // Восстановительная ювенальная юстиция: сб. ст. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2005. – С. 113.

4. Медиативный подход к организации образовательной среды: бесконфликтная школа : сборник методических материалов/ сост.: О. Г. Литяйкина, Т.Н. Жидкова. – МРИО. – Саранск, 2017. – 48 с.

Масанова Елена Петровна,

педагог-психолог

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» г. Рузаевка

ОСНОВНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ) ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ, НАХОДЯЩИХСЯ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ

Под кризисной ситуацией принято понимать любую ситуацию, которая заставляет человека искать психологической помощи на стороне. Само понятие «кризис» реально означает острую ситуацию или момент времени для принятия какого-то решения, поворотный пункт, важнейший момент. Отталкиваясь от этого, Гордон Хэмбли дает следующее определение кризиса: «Кризис – это опасная возможность с сопутствующей тревогой»[3]. Он же выделяет два вида кризиса: жизненный кризис (кризис развития) и случайный кризис (кризис обстоятельств). Так для учащихся школы к кризисным ситуациям можно отнести переход из начальной школы в среднюю, переезд на новое место жительства (новое место обучения), ссора с близким другом, непонимание и критика со стороны родителей, сверстников, педагогов и т.д. Данные ситуации непосредственно могут привести к конфликтным ситуациям как внутриличностного характера, так и межличностного либо группового характера.

По устаревшим традициям в большинстве школ принимаются способы реагирования педагогического состава на конфликтные ситуации, такие как административно-карательные, направление к педагогу-психологу при малейшем непонимании ситуации, замалчивание и доведение до «крайней точки кипения». Ведь не зря же существует поговорка «Шило в мешке не утаишь. Обязательно уколет». Все эти способы не помогают освоению навыков продуктивного общения, понимания обустройства отношений, культурных форм приобретения авторитета, необходимых детям для разрешения важных жизненных вопросов. В результате обучающиеся не осваивают конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций, и потому в школе и в дальнейшей жизни они часто необоснованно применяют силу или становятся жертвами агрессивно настроенных людей.

Отсутствие установки на понимание позиции «противника», ее оснований, точки зрения и положения собеседника служит основой для неконтролируемого обществом использования силовых и репрессивных практик.

На территории Республики Мордовия ведётся активное создание служб медиации (примирения) на территориях образовательных учреждений.

Данное направление действует в соответствии с Концепцией развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года, утв. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 22.03.2017 № 520-р, Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе

медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций, направленных письмом Минобрнауки России от 26.12.2017 №07-7657 в целях профилактики деструктивного поведения и правонарушений детей и подростков, и построению конструктивных отношений в школьном сообществе во исполнение Федерального закона № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации» [2], рекомендациями Министерства образования и науки РФ по организации служб школьной медиации в образовательных организациях № ВК – 54/07 от 18.11.2013 года.

Службы медиации (примирения) в образовательном учреждении включает в себя несколько направлений: диагностическое, коррекционно-развивающее и профилактико-просветительское направление с обучающимися. А именно диагностику УУД, личностные характеристики (темперамент, конфликтоустойчивость, копинг-стратегии и т.д). Данная диагностика помогает в последующей работе обучения эффективным навыкам конструктивного взаимодействия как сверстниками, так и с людьми старшего (младшего) возраста при разрешении спорных и конфликтных ситуаций. Современное общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать Softskills, которые включают в себя социальный интеллект, толерантное отношение к представителям другой расы, национальности, социального статуса, религиозных предпочтений, которые, в свою очередь, помогают овладеть менталитетом сотрудничества и социального партнерства. Метод школьной медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место.

В современной школе, как и во многих других образовательных организациях, собраны дети с разными возможностями физического и интеллектуального развития, разных социальных слоев населения, разных национальностей и стилей воспитания, что создает потенциально опасную, конфликтную среду.

В связи с этим привилегированными ведущей целью медиации является выработка сторонами взаимодовольствующего решения, ориентированного на будущее сотрудничество. Поэтому одна из задач службы медиации – направить энергию конфликта не в деструктивное, а в созидательное русло. Медиативный подход основан на диалогичном общении всех сторон, предполагающем равноправие и предоставление равного пространства для самовыражения и защиты своих интересов. А для реализации этих возможностей все стороны должны четко представлять и знать не только свои права и свои обязанности, но и осознавать границы своей ответственности.

Таким образом, возникает потребность в развитии адекватных времени эффективных технологий работы с детьми, подростками, их родителями и педагогическим составом образовательного учреждения. Одной из таких технологий, способных оказать комплексное воздействие на проблемы, обозначенные выше, является развитие служб медиации на базах школ. Служба

медиации, которая функционирует в образовательном учреждении, способствует формированию новой культуры взаимоотношений, созданию безопасного пространства, формированию у всех участников образовательного процесса навыков конструктивного взаимодействия и приобретению полезного опыта, который они могут использовать в повседневной жизни.

Литература

1. Коновалов, А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство /под общ. ред. Л. М. Карнозовой. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – С. 9 – 11.

2. Об образовании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 29.12.2012 №273–ФЗ. Ред. от 13.07.2015. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/-cons_doc_LAW_140174 (дата обращения 19.02.2020)

3. Психология кризисных и экстремальных ситуаций: психическая травматизация и ее последствия : / под общ. ред. Н.С. Хрусталевой. – Санкт-Петербург: Издательство Санкт-Петербургского государственного университета, 2014. – 372 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458105> (дата обращения 19.02.2020)

*Молчанкина Светлана Николаевна,
воспитатель*

МАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №2» г.о. Саранск

МЕДИАЦИЯ В ДОШКОЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

Работа воспитателя в дошкольном учреждении – весьма непростой процесс, в котором встречаются сложные ситуации. Как разрешить их? Так как конфликты могут быть разного вида, между руководством – педагогическим коллективом, между педагогами – детьми, между самими детьми, а для разрешения конфликтных ситуаций и поиска решений используется служба медиации. И так: медиация – переговоры между конфликтующими сторонами с участием посредника-медиатора с целью поиска решения. Служба медиации один из самых конструктивных и результативных методов для разрешения конфликтов.

Медиативный подход помогает услышать мнение двух сторон, переживание и разногласие, не ущемляя интересов конфликтующих. Цель службы медиации – безопасное и комфортное пространство участников. В службу медиации могут входить: психолог, социальный педагог, старший воспитатель, воспитатель. Участников должно быть нечетное количество (для голосования). Создавая службу медиации в стенах детского сада, педагоги должны осознать и понимать, насколько это правильный, ответственный и

необходимый шаг. Насколько важна медиативная служба для детей? В ситуации конфликта каждый участник будет выслушан и услышан, он сможет высказать свою позицию в сложившихся ситуациях. Создавая общение в уважительной обстановке, дать детям возможность самим высказывать свое мнение, прислушиваться к ним, разрешать конфликты мирным путем и дать возможность быть в сложившихся ситуациях на равных. Таким образом мы учим их выходить из различных конфликтов.

Для родителей медиация также необходима в помощи конфликтов, выявить причину, избавиться от агрессии и предотвратить поступки, движущие ею, направлять на более мирное русло. Корректировать созданные конфликты можно создавая медиативные службы в дошкольных учреждениях. Конфликты между сторонами могут быть решены только в случае, если стороны этого сами захотят (чувства нельзя отменить приказом свыше). Если стороны пришли для того, чтобы разрешить трения, которые между ними имеются, или необходимо чувствовать себя комфортно, в безопасности (медиатор должен вызывать доверие, обеспечить конфиденциальность). Открытый обмен информацией между сторонами. Это верный шаг в образовательной системе. Это снижение конфликтных ситуаций, а значит и благоприятные взаимоотношения в образовательной среде. Чтобы служба была видна и значима, нужно создать логотип (эмблему) со знаком медиации. Параллельно с организацией службы проводится разъяснительная работа среди родителей и сотрудников ДОУ. Организуются презентации на общих собраниях с целью познакомить с новым методом, рассказать о его преимуществах. Применение медиации в дошкольных образовательных учреждениях не просто дань моде или ответ на сигналы сверху. Грамотное использование метода окажет действенную помощь в конфликтных ситуациях, налаживание контактов, родители, дети. Медиативный подход – это поддержать, а не решать чужие проблемы, поощрять, а не давить. Также в детском саду можно создать почтовый ящик для анонимных писем, почту доверия, где указать время, дату. На стенде пишем ответы с датой и временем писавшего. Ящик обновляется раз в неделю. В завершение вышесказанного могу с точностью сказать, что создав службу медиаторов и наладив работу, поняв всю востребованность этой команды, это большая поддержка в жизни и развитии детского сада. Ведь конфликты это и озлобленность, это и плохая репутация, это и напряженные взаимоотношения в коллективе. Решение конфликтов в рамках детского сада при помощи медиативной службы. Можно избавиться от обид, агрессии, длительных конфликтов, не доводя их до более тяжелых последствий.

Литература

1. Коновалов, А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / под общ. ред. Л. М. Карнозовой. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2015. – 306 с.

2. Леонтьев, А.А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – М. : Смысл, 2008. – 368с.

Молянова Татьяна Павловна,

воспитатель

МАДОУ «Детский сад №76комбинированного вида» г.о. Саранск

МЕДИАЦИЯ И КОНФЛИКТЫ В ДОШКОЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

*Если в вашей жизни нет конфликтов –
проверьте, есть ли у вас пульс.*

В жизни человека конфликты неизбежны. Они возникают при разных жизненных обстоятельствах: в семье, на работе, в общественных местах. И от этого никто не застрахован. Конфликты забирают у человека много сил и времени при их решении. Порой, случайные конфликты возникают между людьми из-за простого непонимания и разницы во взглядах. Найти решение в конфликтах самостоятельно плодотворно и эффективно оказывается сложно. Как точно отметил великий классик Н. В.Гоголь: «Людям трудно самим умириться между собой, но, как только станет между ними третий, он их вдруг примирит...».

В целях создания правовых условий для применения в Российской Федерации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица-медиатора (процедуры медиации) нормализации социальных отношений был разработан и принят Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»[2]. Сегодня о медиации очень много говорят, работают и даже учатся, используя медиативные технологии. Возможно ли применить медиативные технологии в дошкольных учреждениях? Дошкольная жизнь – сложный процесс. В воспитательных и образовательных учреждениях конфликты не редкость: конфликт между детьми, между детьми и воспитателями, между родителями и воспитателями, между родителями. Самое неприятное в конфликте – это страх, обида, злоба по отношению друг к другу. Мало того, и не скупятся на упреки и оскорбления.

Что чаще всего может стать поводом для конфликта? Со стороны родителей: воспитатели не могут найти подход к ребенку; с ребенком мало занимаются в детском саду; плохо следят за ребенком; не принимают меры в отношении агрессивных и гиперактивных детей, особенно если их ребенка обдели. У воспитателей тоже имеются претензии к родителям: предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам; плохо воспитывают детей; забывают оплатить квитанции; поздно забирают детей и т.д.

При разрешении практически всех конфликтов в дошкольном образовательном учреждении может быть применена медиация. Главная цель

медиации – превратить дошкольное образовательное учреждение в безопасное, комфортное пространство для воспитанников, воспитателей, родителей. В процессе медиации каждый участник как обидчик, так и «жертва» может рассчитывать на то, что будет выслушан, услышан, его постараются понять, предложить ему свою задачу разрешения конфликта. Медиация – это процесс, в котором нет проигравших. Результат медиации не запрограммирован на «да» и «нет», на «прав» и «виноват». Результат удачной медиации может быть самым неожиданным, но всегда выгодным для всех спорщиков и полностью удовлетворяющим их интересы. Противопоказание к применению медиации только одно: нежелание спорщиков в принципе разрешить свой спор миром. Медиация основывается на предпосылке того, что все участники конфликта должны быть задействованы в его решении. Руководители, которые знакомы с медиативным подходом, превосходно справятся с любой конфликтной ситуацией. Эффективность медиации связана с тем, что она представляет собой процесс управляемой коммуникации. Владея коммуникативными технологиями, можно повысить эффективность и скорость решения конфликтов, возникающих в сфере деятельности воспитателей дошкольного образовательного учреждения.

Методическая работа в дошкольном образовательном учреждении – важное условие повышения качества педагогического процесса. В процессе организации методической работы с педагогическими кадрами обучение медиативным технологиям поможет повысить профессиональный уровень воспитателей, педагогическое мастерство при реализации своих должностных функций.

Какая работа может быть проведена воспитателем и медиатором в течение учебного года?

Работа с родителями: родительское собрание, анкетирование родителей, флешмоб с организацией выставки, тренинги, ролевые игры, информационные буклеты, памятки для родителей.

Работа с детьми: спортивные развлечения, чтение книг, просмотр тематических мультфильмов, выставка рисунков, игры.

Работа с воспитателями: групповые консультации, тренинги, семинары, организация информационных просветительских мероприятий по вопросам урегулирования конфликтов, разработка буклетов, памятка для воспитателей. Можно сказать, что современное дошкольное образовательное учреждение ставит перед собой много задач: и воспитательные, и учебные, и просветительские.

На мой взгляд, медиативные службы необходимы для мирного решения проблем, снижения уровня агрессии в дошкольном образовательном учреждении и сохранения добрых отношений. Конечно, медиатор не волшебник, который в одно мгновение уладит все конфликты, но благодаря медиации можно снизить уровень конфликтов. И что важно, в медиации основными принципами являются добровольность, информированность, ответственность сторон и медиатора, нейтральность медиатора, конфиденциальность!

Нестерова Елена Алексеевна,

воспитатель

МАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №2» г.о. Саранск

МЕДИАЦИЯ В СФЕРЕ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Выбранная мной тема, на мой взгляд, является очень актуальной и значимой в дошкольных образовательных учреждениях. Так как очень много конфликтных ситуаций, которые приобретают в дальнейшем тяжелый характер. В статье рассматривается медиация как альтернативный способ решений конфликтных ситуаций в условиях современного дошкольного образования.

Актуальность темы заключается в том, что главным условием полноценного развития личности ребенка – является его эмоциональное благополучие, которое в условиях дошкольного образовательного учреждения во многом зависит от профессиональности сотрудников образовательного учреждения, в частности воспитателей, создать в детском саду благоприятный психологический климат. Даже в группах самых маленьких детей, где воспитатели уделяют особое внимание созданию положительных взаимоотношений с коллегами, и тем самым создается благоприятная атмосфера в группе, дети жизнерадостны, мало ссорятся, умеют дружно играть. В благоприятных условиях работы значительно легче заниматься самообразованием, проявлять пристальное внимание беседам и радостям своих коллег, поддерживать их инициативы, творческие проявления, предвидеть возможные конфликты в коллективе, предотвращать их.

Цель – создание безопасной и доброжелательной среды как предупреждение конфликтных ситуаций, так и цивилизованного их решения.

Задачи:

1. Обучать воспитателей, родителей и других участников образовательных отношений цивилизованным методам урегулирования конфликтов.

2. Организовывать просветительские мероприятия и информировать участников образовательных отношений о принципах и технологиях медиации.

3. Проведение примирительных программ для участников конфликтных ситуаций.

Вместе с тем педагогический коллектив дошкольного образовательного учреждения – это сложная система, в которой сотрудничают люди с самыми различными индивидуально-психологическими особенностями и под влиянием различных политических и экономических условий жизни. Эта сложная система отношений в данной организации скрывает в себе возможность возникновения самых различных конфликтов, которые специфичны как по содержанию и динамике, так и по способу их разрешения. В дошкольной образовательной организации могут разгораться самые различные конфликты: между администрацией и педагогическим коллективом либо отдельными сотрудниками, между воспитателями и родителями. При разрешении практически всех конфликтов, которые происходят в дошкольном

образовательном учреждении, может быть успешно применима медиация – способ урегулирования споров при содействии независимого лица (медиатора) на основе медиативных технологий.

Разрешить конфликты самостоятельно конструктивно и результативно, это сделать очень сложно. При этом особой формой разрешения конфликтов является медиация.

Согласно Федеральному закону от 27.07.2014 № 193-ФЗ, под процедурой медиации поднимается способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения [1, с. 297].

Медиация – это эффективный метод урегулирования конфликтов с учетом третьей (нейтральной) стороны, которая является заинтересованной в том, чтобы стороны разрешали свой спор (конфликт) максимально выгодно для обеих сторон.

Медиативный подход – это возможность разрешать конфликты с использованием различных техник и инструментов. Медиатор помогает подготовить почву для взаимопонимания: выразить мнения, переживания сторон, а также услышать их точки зрения. Также медиативный подход позволяет корректировать разногласия сторон или ущемления интереса участников образовательного процесса. Функции по продвижению этого подхода в дошкольном учреждении могут использовать психологи, воспитатели и другие специалисты, чья дальнейшая деятельность напрямую связана с образовательным процессом.

Современные медиативные технологии в дошкольных образовательных учреждениях обусловлены необходимостью модернизации, определенных изменений в системе дошкольного образования в сторону социального партнерства. В основу медиативного подхода ложатся принципы медиации: уважение к человеку, конфиденциальность, доброжелательность, нейтралитет и толерантность по отношению к человеку, принятие его таким, какой он есть с учетом всех его индивидуальных интересов и потребностей.

Медиаторы не работают непосредственно с конфликтом, не разрешают разногласия. Они только помогают сторонам найти решение:

- организуют переговоры;
- разъясняют цель процедуры;
- следят за поведением сторон;
- используют психологические методы, чтобы направлять дискуссию в конструктивное русло.

Создание службы медиации в дошкольном учреждении позволит:

- конструктивно разрешать конфликты внутри педагогического коллектива;
- урегулировать индивидуальные споры;
- организовать помощь родителям воспитанников.

В дошкольном образовательном учреждении медиативный подход может применяться для создания безопасной среды в целях как предотвращения

конфликтов, так и добровольного их решения. Он позволяет комплексно и эффективно работать со всеми субъектами образовательного процесса.

Н. В. Семенова и Т. В. Цубина определяют цель службы дошкольной медиации как формирования среды, признания ценности человеческой жизни, уникальности каждой личности, уважения права каждого на удовлетворения потребностей и защиту собственных интересов [2, с. 71].

Вышеуказанные авторы считают, что существует острая необходимость в обучении дошкольников, родителей и воспитателей навыкам бесконфликтного общения, в поисках альтернативных путей разрешения конфликта начиная уже со старшего дошкольного возраста [2, с. 74].

Привлечение в создаваемую службу родителей воспитанников будет способствовать не только успешному разрешению конфликтов и их профилактике, но и окажет помощь родителям в воспитании детей, создаст конструктивное взаимодействие, также благоприятные условия для развития и обучения.

Таким образом, метод медиации – это специальный способ, позволяющий эффективно предупреждать и разрешать споры и конфликты, создавать безопасную среду в дошкольном образовательном учреждении. Медиация – это способ, которым могут и должны владеть все субъекты дошкольной образовательной организации.

Литература

1. Михалков, Д.Е. Эффективность применения медиативных технологий в дошкольной образовательной организации // Современные проблемы образования в поликультурном регионе (Шестые Лозинские чтения): материалы Международной научно-методической конференции. – 2015. – Псков: Псковский государственный университет, 2015. – С. 297 – 300.

2. Семенова, Н.В., Цубина, Т.В. Дошкольная и школьная медиация: дань моде или способ формирования безопасной школьной среды // Национальная ассоциация ученых. – 2015. – №6 – 1 (11). – С.71 – 74.

Орлова Людмила Владимировна,

педагог-психолог

МОУ «Средняя школа № 35» г.о. Саранск

МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, КОТОРЫЕ МОГУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ КАЖДЫЙ ДЕНЬ

Медиация признает конфликт нормальной составляющей взаимодействия в любом социуме. Конфликты могут иметь позитивные последствия, если тот, кто мудрее и опытнее, знает, как вести себя конструктивно и умеет разрешать их.

Первый шаг к тому, чтобы научиться решать возникающие конфликты – это его своевременное предупреждение. Гораздо проще предупредить, чем потом ликвидировать сам конфликт и его последствия.

Существуют технологии, которые помогают бесконфликтно взаимодействовать с людьми.

Технология «Активного слушания» одна из них. «Активное слушание» – способ ведения беседы, при котором слушающий демонстрирует, что он слышит, понимая чувства собеседника. Технология используется в случаях, когда необходимо создать условия, чтобы у ребенка появилось желание рассказать о своей проблеме в открытом диалоге со взрослым.

Основной целью является установление взаимодействия и понимания собеседника, которое достигается с помощью решения нескольких задач.

Первая – уменьшить эмоциональную напряженность собеседника через разделение его чувств, то есть проявление сочувствия. Для этого ребенок сам проговаривает проблемную ситуацию, а взрослый – эмоции и чувства, которые переживает, по его мнению, ребёнок в причинно-следственной связи с действиями или обстоятельствами.

Вторая задача – показать собеседнику свое сочувствие, понимание и принятие его чувств. Разделение чувств и эмоций – важная составляющая взаимодействия с ребенком. Невозможно без демонстрации ребенку доверия, сочувствия, открытости требовать проявления этих чувств по отношению к взрослому.

Третья задача – обеспечить возможности иных вариантов выхода из сложившейся ситуации.

Решение этих задач возможно с помощью выполнения определенных правил.

Первое правило. Важно беседовать «лицом к лицу», то есть расположившись друг к другу лицом. Часто специалисты общаются с подростком через стол, который является преградой для коммуникации и препятствует взаимодействию.

Второе правило. Необходимо установить с собеседником зрительный контакт «глаза в глаза», когда ваши глаза находятся на одном уровне.

Третье правило. Не нужно задавать много вопросов, отвечая в утвердительной форме. Например, вместо «И ты закричала на нее?» утвердительное «Ты закричала на неё». Если же ребенок находится в состоянии эмоционального возбуждения, вопросы противопоказаны, так как нарушают коммуникацию.

Четвертое правило. Необходимо выдерживать паузы в разговоре, так как после своей фразы говорящий еще продолжает внутреннюю работу, которая помогает ему разобраться в своих переживаниях. Если взгляд собеседника направлен прямо на вас, то он готов к продолжению диалога.

Пятое правило. Взрослый с помощью невербальных сигналов показывает свою заинтересованность – корпус тела немного наклонен вперед, кивание головой, поглаживание по плечу или руке, кисти рук не должны быть сцеплены друг с другом.

Шестое правило. При активном слушании необходимо «расшифровывать» скрытые чувства. Важно обговорить чувства, которые, как мы думаем, испытывает собеседник сейчас или испытывал в той ситуации, о которой он рассказывает. Не нужно бояться ошибиться, так как собеседник сам поправит нас.

Седьмое правило. При активном слушании, кроме обозначения чувства, мы проговариваем ситуацию, которая вызвала эти чувства, эмоции. Развитие эмоционального интеллекта ребенка состоит в том, чтобы научить его понимать то, что конкретное чувство или эмоция вызывается теми или иными обстоятельствами. Научившись этому, ребенок сможет держать свои эмоции под контролем и лучше понимать себя.

При воспроизведении информации, полученной от ребенка, можно использовать такие приемы:

- эхо-повторение (практически дословно повторяется то, что он сказал);
- повторение через подбор синонимов (максимально близко по смыслу, подбирая синонимы, воспроизводится то, что сказал ребенок);
- повторение через перефразирование (используется, когда невозможно (по причине использования нецензурной лексики; грубого обращения; перехода на личности) повторить то, что сказал ребенок). В этой ситуации информация передается перефразированием, с сохранением конструктивного подхода (исключение перехода на личности и обсуждение действий, ситуации, события).

Восьмое правило. Важно, не задавая вопроса, излагать фразу в повествовательной форме. Технология «Активного слушания» заключается в слушании, а не в задавании вопросов.

Придерживаясь озвученных правил, результат активного слушания наступит в виде комфортного взаимодействия с ребенком. Результатами активного слушания являются доверие, открытость и отсутствие отрицательных переживаний собеседника.

Технология «Я-сообщение». «Я-сообщение» может использоваться в разных ситуациях, но на первом этапе осваивания медиативных технологий рекомендуется применять этот инструмент в ситуации, когда нужно выразить отрицательное отношение поступком ребенка. Специалисты, работающие с детьми, пытаясь информировать ребенка о своем недовольстве, зачастую допускают несколько ошибок.

Первая ошибка: скрывают свое недовольство, маскируя чем-то иным. В такой ситуации ребенок не способен принять то, что ему говорит взрослый. В итоге ребенок, чувствуя себя некомфортно, защищается и начинает противостоять взрослому (злится, «закрывается», уходит).

Вторая ошибка: о своем недовольстве говорят в неконструктивной форме. Наиболее часто взрослый выражает свое недовольство, обвиняя ребенка как личность, жестко критикуя, оскорбляя, используя манипуляции, используя психическое и физическое давление. Ребенок начинает защищаться. Другим вариантом реакции ребенка является вымещение накопленного от общения со

взрослым недовольства на кого-либо другого. В любом случае ребенок не способен «услышать» то, что ему говорит взрослый.

Третья ошибка: использование «Ты-подхода». Он воспринимается ребенком как оскорбительный, даже если взрослый использует доброжелательный тон. При обсуждении происходит переход на личность, а не на анализ поступка, тем самым создавая барьер общения и препятствуя дальнейшему взаимодействию.

Целью технологии «Я-сообщение» является принятие ребенком информации, которую до него хочет донести взрослый. Для достижения такой жизненно необходимой цели необходимо решение нескольких задач.

Первая задача: взрослому нужно понять, что конфликт есть и его нужно разрешить.

Вторая задача: высказать ребенку свое отношение к возникшей ситуации в удобной для него форме.

Третья задача: не нарушая установленных доверительных отношений и эмоционального контакта, высказать о своем недовольстве так, чтобы можно было продолжить взаимодействие дальше.

Четвертая задача: донести до ребёнка информацию, чтобы она была им принята, сохраняя спокойствие и доброжелательность.

Пятая задача: освобождение от негативных эмоций, возникших в результате поступка или действия, совершенного ребенком.

Итак, первым правилом «Я-сообщения» является следующее: «Если Вы недовольны какими-либо действиями или поступком ребенка, скажите ему об этом». Важно сообщить о своем отношении через обозначение своих чувств и эмоций.

Второе правило. Употребление местоимения «я», «мне», «меня» – отсюда и название данной технологии. Для того чтобы донести свои чувства и эмоции, необходимо говорить от первого лица в единственном числе.

Третье правило. Высказывание взрослым собственных эмоций и чувств, которые он испытывает в связи с поступком ребенка. Например, «Я расстраиваюсь...», «Меня огорчает...», «Мне обидно...». Ошибкой при этом является обозначение не эмоций и чувств, а их последствий: «Мне неприятно...», «Мне не нравится...».

Четвертое правило. Озвучивание собственных эмоций и чувств относительно поступка ребенка, а не его личности в целом. Взаимодействие строится на обсуждении предмета взаимодействия, а не на обсуждении друг друга как личности (ты – плохой, я – хороший).

Пятое правило. Проговорить то действие или поступок, которые вызвали недовольство. Нужно сказать о причинах, вызвавших данные чувства.

Шестое правило. Действие или поступок должны быть максимально конкретизированы.

В технологии «Я-сообщение» после выражения своего недовольства очень важно поставить «точку», а не высказывать нравоучения и морали.

Важно помнить, что активность внимания подростка ограничена 8 минутами. Далее – внимание ослабевает. Если для нас важно донести

информацию до ребенка, необходимо помнить, что морали, нравоучения, нотации заставляют человека защищаться. Состояние защиты не способствует пониманию того, что ему говорят.

Литература

1. Гиппенрейтер, Ю. Б. Общаться с ребенком. Как? / Ю. Б. Гиппенрейтер. – М. : АСТ, 2011. – 352 с.
2. Грецов, А. Г. Тренинги развития с подростками: творчество, общение, самопознание / А. Г. Грецов. – СПб. : Питер, 2011. – 416 с.
3. Фишер, Р., Юри, У. Путь к согласию или переговоры без поражения: методическое пособие по ведению деловых переговоров / Р. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1992. – 158 с.
4. Школьные конфликты, их профилактика и преодоление / Сабинская средняя школа № 2. – URL : <http://saba2.ucoz.ru/load/4-1-0-5>

Пивкина Ольга Михайловна,

педагог-психолог

МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 33» г.о. Саранск

КОНФЛИКТЫ В ШКОЛЕ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Конфликт определяется как разногласие или столкновение мнений. Данное определение полностью подходит и для конфликтов в школе, когда с разногласиями сталкиваются участники образовательного процесса: дети, их родители, учителя и администрация. Опытные педагоги уверены, что проблемные моменты в процессе обучения неизбежны, так как у каждого участника учебного процесса имеются свои интересы и свои представления о допустимом и правильном. Главное – не пытаться избежать конфликта, а найти конструктивные пути его разрешения.

В основе каждого конфликта всегда лежит конфликтная ситуация. Составляющими конфликтной ситуации является участник конфликта (оппонент) и предмет конфликта. Выделяют два вида конфликта:

- деструктивный – конфликт, где неудовлетворение одной или обеих сторон итогом столкновения, разрушение отношений, обиды, непонимание;
- конструктивный – конфликт, решение которого стало полезным для сторон, принимавших в нем участие, если они построили, приобрели в нем что-то ценное для себя, удовлетворены его результатом.

Школьный коллектив – это большая группа людей, куда входят ученики, педагоги, директор, завучи, но также не стоит забывать и про родителей, они тоже являются частью школьного коллектива. Поэтому без спорных моментов здесь не обойтись. Самыми распространёнными типами столкновений в образовательной организации являются:

- разногласия в детском коллективе;
- непонимание между учителем и ребёнком;

споры родителей с учителями/администрацией.

Рассмотрим данные типы конфликтов и пути их решения.

Конфликт ученик – класс

Конфликт в школе, возникающий между детьми, может иметь самые разные причины: обиды, соперничество, отставание или превосходство в учёбе, неразделённые симпатии, социальное неравенство. Каждый из этих поводов может стать почвой для возникновения конфликта.

Когда ребенок вступает в подростковый возраст, то здесь наиболее ярко проявляются разногласия. Учителям средней школы надо более внимательно наблюдать за своим классом. Здесь роли распределены более определённо, личные симпатии и антипатии проявляются строже. Конфликт в таком коллективе протекает бурно, громко, со всеми видами выяснения отношений. Педагогу крайне важно вовремя распознать такое положение вещей.

Очень часто у детей получается урегулировать конфликтную ситуацию самостоятельно. Если вмешательство со стороны учителя все же необходимо, нужно сделать это в очень спокойной форме. Нужно обойтись без давления на ребенка, без публичных извинений.

Разрешение конфликта конструктивно поможет ребенку в дальнейшем выстраивать свое общение со сверстниками, решать возникающие проблемы. После разрешения любой конфликтной ситуации очень важен диалог учителя с ребенком. Диалог должен проходить в атмосфере доверия и доброжелательности, важно к ребенку обращаться по имени.

Учащиеся, которые очень часто конфликтуют или являются инициаторами «стычек», как правило, одиноки, у них нет друзей и увлечений. В подобных ситуациях необходимо поговорить с родителями ученика и порекомендовать записать ребенка в кружок, который будет соответствовать его интересам.

В целях профилактики конфликтов в классах необходимо проводить мероприятия, направленные на сплочение коллектива.

Конфликт учитель – ученик

В данном конфликте сталкиваются интересы учителя и ученика. Найти выход в этом положении можно только в том случае, если взрослый человек сам пойдёт на компромисс, поймёт, что он мудрее, поставит себя на место младшего оппонента.

Разногласия между учителем и учениками могут иметь как личный, так и учебный подтекст. Личная неприязнь возникает в том случае, если какие-то черты характера или внешности учителя не нравятся ученику и наоборот – педагог недолюбливает ребёнка из-за его поведения или других особенностей. Столкновения на почве учебы возникают в том случае, если, по мнению ученика, учитель недооценивает его или переоценивает кого-то из его одноклассников. Такой конфликт опасен тем, что в него неизбежно включаются все члены коллектива.

Очень важно для учителя выйти из конфликтной ситуации с достоинством, учителю целесообразно использовать следующие правила воздействия на личность школьника в конфликтной ситуации.

Правило 1. Два возбужденных человека не в состоянии прийти к согласию (Д. Карнеги).

Постарайтесь приложить волевые усилия, чтобы в острой ситуации сдержаться, не в коем случае не бранитесь и не раздражайтесь. Подростковая и юношеская аудитория высоко ценит спокойствие, величавую медлительность и юмор педагогов в напряженных ситуациях.

Правило 2. Задержка реакции.

Не следует сразу же вступать в полемику с оппонентом. Надо сделать вид, что вы как будто не замечаете нарушителя, хотя в тоже время даете понять, что хорошо видите его действия. Суть приема в том, что он подчеркивает второстепенность вызывающего поведения нарушителя, и поэтому педагогу вроде бы пока не до него.

Правило 3. Перевод реакции.

Этот прием технически реализуется через выполнение учителем повседневных действий на уроке (обращение к классу с приветствием, работа с журналом), несмотря на чрезвычайную обстановку. В итоге «герой» конфликта остается наедине с собой, этим снижается сам замысел борьбы.

Правило 4. Рационализация ситуации.

Известно, что все, что стало смешным и неуклюжим в глазах окружающих, теряет силу воздействия и перестает быть опасным. Осмеянный нарушитель как носитель отрицательных групповых норм теряет авторитет в глазах класса, его отрицательное влияние на класс резко уменьшается, зато авторитет и влияние учителя резко возрастает. Способность учителя применить юмор в конфликтной ситуации быстро разряжает обстановку, а дружный смех присутствующих по поводу неуклюжести их товарища завершает дело. Конфликт снимается, торжествует учитель, а в его лице – положительные нормы и ценности.

Конфликт учитель – родитель

Подобные конфликты часто связаны с типом ученик – учитель. Родители включаются в диалог, когда их ребёнок постоянно жалуется на предвзятое к нему отношение, начинают предъявлять претензии сначала к определённому педагогу, потом ко всему коллективу и к администрации. Они не согласны с методами обучения, у них свой взгляд на воспитание. Ситуация выходит за пределы школьного учреждения, появляются жалобы в департамент образования, а потом и в вышестоящие организации. В итоге конфликт приобретает массовый характер.

Пострадавшей стороной в любом случае останется ребенок, потому разрешать конфликтную ситуацию следует быстро. При необходимости привлекается неформальный лидер – в каждом родительском коллективе такой есть. Прежде всего, необходимо признать наличие конфликта и необходимость его разрешения. Обе стороны должны зафиксировать свой взгляд на проблему, полностью сознательно и добровольно. В переговорах участвуют лишь непосредственные участники конфликта плюс «судья», максимально отстраненный человек, который разрабатывает варианты разрешения (к примеру, медиатор).

Во многих случаях предотвратить конфликт поможет правильная диагностика ситуации. Каждому обострению проблемы предшествует предконфликтная ситуация, проработав которую можно избежать агрессии.

Один из способов предотвращения конфликтов – наблюдение за учениками, поиск общих интересов, целей. Если ученики будут объединены какой-то целью, многие проблемы попросту снимаются. В некоторых случаях достаточно просто поговорить, в других – необходима помощь психолога школы или привлечение службы медиации (примирения).

Во время решения конфликта учитель – родители можно воспользоваться некоторыми полезными советами:

1. Говорить на понятном родителям языке, использовать объединяющие слова: «Нам с вами известно», «Для нас важно» и т. д.

2. Пользоваться приемом «Да – но...», чтобы ваши аргументы не вызывали возражений.

3. Не советовать, а советоваться. В конце фразы можно задать вопрос: «Договорились?», «Хорошо?».

4. Не пререкаться с собеседником (если вы не согласны, выслушайте и убедитесь, что поняли верно, после чего используйте аргументы).

5. Отражать в поведении, жестике, выражении лица и в словах свое отношение к чувствам говорящего.

Если ситуация зашла в тупик, можно и нужно использовать техники речевого общения:

Техники постановки вопросов. Задавая вопросы, педагог получает информацию, с помощью которой выясняет точку зрения собеседника, убеждаясь, правильно ли он понял его слова и др.

Нужно разговаривать друг с другом. Спокойно, без крика и взаимных обвинений. Не использовать психологическое давление, уловки, приёмы манипулирования.

Итак, что же такое конфликт? Добро или зло? Ответы на эти вопросы кроются в способе решения напряженных ситуаций. Отсутствие конфликтов в школе – явление практически невозможное. И решать их все равно придется. Конструктивное решение тянет за собой доверительные отношения и мир в классе, деструктивное – копит обиды и раздражение. Остановиться и подумать в тот момент, когда нахлынуло раздражение и гнев – важный момент в выборе своего пути разрешения конфликтных ситуаций.

Литература

1. Психология – педагогической практике : учебное пособие/ под. общ. ред. Е.В. Левченко. – Пермь: Пермский гос. ун-т, 2010. – 172 с.

2. Чернышев, А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. – М.: Российское педагогическое агентство, 1998. – 186 с.

3. https://home-school.interneturok.ru/blog/voprosy_psihologii/konflikty-v-shkole

Романова Ольга Михайловна,

педагог-психолог

МОУ «Ялгинская средняя общеобразовательная школа» г.о. Саранск

ФОРМИРОВАНИЕ «ГРУППЫ РАВНЫХ» СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ) ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПОСРЕДСТВОМ ИГРЫ-КОНКУРСА «В МИРЕ КОНФЛИКТОВ»

В условиях активного развития гражданского общества все большее значение приобретает институт медиации, когда возникший спор разрешается участниками конфликта самостоятельно путем взаимного сотрудничества при содействии нейтрального и независимого лица – медиатора.

В школьную службу медиации вместе со взрослыми включена «группа равных». «Группы равных» – это группы детей, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников» [1].

Существует несколько способов отбора учащихся для «группы равных». В МОУ «Ялгинская СОШ» в 2019 году в качестве такого способа была разработана и апробирована игра-конкурс «В мире конфликтов». Игра рассчитана на учащихся 8 – 11 классов.

Ее основные функции:

1. Диагностическая: выявление учащихся, обладающих способностями к медиации; выявление проблемных зон, затрудняющих решение конфликтов в школе.

2. Обучающая: обучение учащихся основам медиации и конфликтологии.

3. Развивающая: формирование психологической культуры учащихся, совершенствование их коммуникативных навыков и навыков конструктивного решения конфликтов.

4. Воспитательная: формирование толерантности, социокультурных норм и ценностей.

5. Профилактическая: снижение конфликтности школьной среды, предупреждение буллинга.

Игра включает в себя 3 тура.

1. Теоретический тур. Это отборочный тест по основам конфликтологии и медиации. В нем приняли участие все желающие. Примерные вопросы теста:

- Конфликт – это а) положительное явление, помогающее двигаться вперед, развиваться; его надо поощрять; б) отрицательное явление, мешающее двигаться вперед, развиваться; его надо избегать; в) явление, имеющее как плюсы, так и минусы; нужно учиться правильному поведению в конфликте.

- Что является конструктивным (правильным) разрешением конфликта:
а) конфликт прекращается в связи с выходом из него одной из сторон;

б) конфликт разрешается примирением сторон; в) конфликт вновь переходит в скрытую стадию (затихает).

• Медиатор – это а) постороннее лицо, наблюдающее за развитием конфликта; б) третья сторона конфликта, помогающая оппонентам найти решение их проблемы и прекратить конфликт; в) третья сторона конфликта, сочувствующая одному из оппонентов.

После окончания игры в старших классах были проведены классные часы, посвященные конфликтам и способам их разрешения, на которых, в том числе, разбирались вопросы первого тура.

2. Психологический театр. Во второй тур было отобрано 15 человек, набравших наибольшее количество баллов. С помощью жеребьевки все участники второго тура были разделены на 5 команд. Каждой команде была дана ситуация, которую необходимо разыграть, придумав продолжение (а лучше несколько вариантов развития событий). Команды оценивались членами жюри по следующим критериям: стремление к конструктивному решению конфликта (необходимо отстаивать свои интересы, учитывая интересы партнера); оригинальность решения; эффективность решения; разнообразие предложенных способов; артистичность.

Следует отметить, что все учащиеся отнеслись к делу творчески, с юмором, многие показали себя с новой, довольно неожиданной стороны. Практически все команды представили 1 – 2 варианта. Предпочитаемые стили разрешения конфликтов – компромисс, уклонение и приспособление.

Примеры ситуаций для обсуждения:

1. Один ученик говорит другому: «Я больше не буду сидеть с тобой за одной партой: разляжешься, как слон, а мне неудобно писать!». Другой отвечает: ...

2. Мама пришла с работы и говорит сыну (дочери): «Сколько можно говорить? Убери за собой, разбросал(а) все, словно смерч пронесся в квартире! Говоришь, говоришь, а ему (ей) как об стену горохом!». Сын (дочь) отвечает: ...

3. Максим приходит в класс после болезни, а его место за партой занято новым учеником. Он начинает выяснять отношения: «Сейчас же освободи мое место!». Новенький пытается оправдаться: «Но я...» Максим перебивает его: «Надо было сначала убедиться, что эта парта не занята, а потом занимать ее. Если бы ты был умным, то знал бы, что нельзя занимать чужое место». Новенький отвечает: ...

После выступлений команд было проведено обсуждение ситуаций, найдены дополнительные способы их разрешения.

3. Психологический кинозал. В третий тур прошло 5 человек, набравших наибольшее количество баллов (баллы, набранные командой во втором туре, идут в личный зачет каждого участника). Финалистам для психологического анализа был представлен отрывок из фильма «Чучело». Примерная схема анализа: 1) общее впечатление; 2) описание показанных конфликтов (между ... и ...); 3) подробный разбор одного из конфликтов: причина, психологические

портреты участников фильма, оценка их действий, возможные способы решения проблемы.

Критерии оценки: оригинальность, творческий подход; выражение своей точки зрения, личного отношения; правильность психологического анализа проблемы; правильность психологических портретов персонажей фильма; правильность предложенных способов решения проблемы.

Остальные участники второго тура также изъявили желание посмотреть фильм и впоследствии приняли активное участие в его обсуждении.

Отрывки из ответов участников:

1. «В подростковом возрасте проблемы конфликтов очень актуальны, как раньше, так и сейчас... Часто дети выбирают себе друзей «посильнее». Объединяясь в группу, они могут унижать и оскорблять тех, кто находится один, либо кто слабее... Таким детям очень трудно и тяжело».

2. «Лена Бессольцева – смелая девочка, которая не побоялась пойти против толпы... Дима Сомов – трус, который не смог сказать правду... Миронова – девочка, которая может управлять толпой...».

3. «Я считаю, что действия, происходящие в фильме, показывают нам, как НЕ нужно поступать в конфликтных ситуациях ... я нахожу один способ разрешения конфликта: выслушать друг друга, понять и выйти на правильный, мирный путь».

Итоги игры-конкурса были подведены в торжественной обстановке, победители награждены грамотами и включены в состав школьной службы медиации.

Проведение данной игры-конкурса показало проблемные зоны, затрудняющие разрешение конфликтов в школе, и определило направление дальнейшей работы. Ну а самый главный результат – это актуализация знаний учащихся о конфликтах и медиации. Как оказалось, большинство учащихся было уверено, что конфликт – это отрицательное явление, мешающее двигаться вперед, развиваться; его надо избегать. Игра заставила детей задуматься о его сложности и многогранности и начать более разумно подходить к его разрешению.

Литература

5. Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (утв. Министерством образования и науки РФ от 18 ноября 2013 г. № ВК-54/07вн). – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70447852/> (дата обращения: 17.02.2020).

Федосейкина Татьяна Васильевна,
педагог-психолог
МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №9»
Рузаевского муниципального района

ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА МЕДИАЦИИ КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

В современной школе обучаются дети из различных социальных слоев, разных национальностей, разных стилей воспитания и это, в свою очередь, создает такую конфликтную среду, в которой школьники проводят большую часть своего времени. Последствия любого конфликта задевают и травмируют психику как создателя конфликта, так и жертвы конфликта.

Н. А. Мельникова определяет конфликт как «открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия». При этом субъектом конфликта может выступать как отдельный человек или группа людей [1, с.27]. Е. А. Замедлина предлагает сузить широкое понимание конфликта и считает, что конфликты могут возникать только при социальном взаимодействии. Конфликт заключается не столько в возникновении противоречия, столкновении интересов, сколько в способе решения создавшегося противоречия [2, с.4].

Все больше школьников не в состоянии разумно разрешить конфликты, которые происходят на протяжении их жизни в школе и за ее пределами. Большинству подростков «разрешением» их проблем являются споры, драки, уход в себя. Так вышеперечисленные способы неприемлемо применять для разрешения конфликтов и сложных жизненных ситуаций. Поэтому необходимо показать школьникам, что имеются более приемлемые и эффективные способы и технологии разрешения конфликтов, к примеру – медиация, которая с успехом применяется во многих странах.

Медиация – это процесс разрешения конфликта с участием третьей стороны (медиатора). А медиатор – это специалист, который владеет технологией медиации и осуществляет эту процедуру. Его деятельность направлена на нормализацию отношений между конфликтующими сторонами. Главной задачей медиатора является организация переговоров между конфликтующими сторонами [5, с. 55].

Первые медиации в школе были предприняты в начале 1980-х годов в США. С тех пор данный метод в той или иной мере достаточно широко применяется в образовательной среде во многих странах мира.

В Российской Федерации проект по внедрению школьных служб примирения существует с начала 90-х годов (в рамках работы сотрудников и экспертов Центра судебно-правовой реформы (г. Москва). Далее организуются региональные организации школьной медиации. На 2011 год существовало 615 служб школьной медиации в 15 регионах РФ (наибольшее число – в Пермском крае). Количество медиаторов достигло: среди взрослых – 713, среди

подростков – 906. Общее число участников программ составило 7084 человека [7].

Школьная служба медиации – эта служба, которая создана в образовательной организации и состоит из: ее работников (психолога, социального педагога и других педагогов); учащихся старших классов; родителей.

Главной целью школьной службы медиации является формирование благополучной и безопасной среды для полноценного развития и социализации школьников при возникновении конфликтных ситуаций.

Задачами школьной службы медиации являются: создание основной системы защиты и помощи детям всех возрастов; формирование навыков конструктивного поведения в конфликте у всех участников педагогического процесса в целях повышения их социальной компетентности, а также для решения задач воспитательного характера; повышение эффективности профилактической и коррекционной работы с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию и находящимися в социально опасном положении.

Функциями школьной службы медиации являются:

1. Восстановительная – это восстановление статуса пострадавшего и обидчика в обществе, отношений между ними и в школьном сообществе.

2. Образовательная – это повышение коммуникативной компетентности учащихся и педагогов.

3. Воспитательная – это стимулирование развития рефлексии, самостоятельности, принятия на себя ответственности, планирования будущего, осознания ценности отношений.

4. Профилактическая – это предотвращение конфликтных ситуаций.

Основные виды деятельности школьной службы медиации – просветительская работа среди школьников, родителей и педагогических работников; решение различных конфликтов, возникающих в школьной среде; формирование коммуникативных навыков у школьников, педагогов и родителей; профилактическая и коррекционная работа с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении [7].

Правовой основой создания школьной службы медиации являются: Конституция Российской Федерации; Гражданский кодекс Российской Федерации; Семейный кодекс Российской Федерации; Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Конвенция ООН о правах ребенка (резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 20 ноября 1989 г.); Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге в 1980, 1996, 2007 гг.; Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» [4].

Таким образом, школьная служба медиации способствует конструктивному поведению в конфликтных ситуациях. Медиаторы учатся навыкам, которые им понадобятся в дальнейшей жизни: правильное общение,

организаторские склонности, а также конструктивно выходить из конфликтных ситуаций. Также опыт в школьной службе медиации (примирения) будет полезен школьникам, которые имеют желание учиться и в дальнейшем работать в таких сферах, как юриспруденция, педагогика и психология. Собственно специалисты этих сфер чаще всего помогают справляться с различного рода конфликтами. Введение школьной службы медиации будет являться новым шагом разрешения конфликтов в школьной среде.

Литература

1. Мельникова, Н. А. Шпаргалка по социальной психологии: ответы на экзаменационные билеты/ Н. А. Мельникова. – М. : Аллель – 2000, 2005. – 64 с.
2. Замедлина, Е. А. Конфликтология: учебное пособие / Е. А. Замедлина. – М. : РИОР, 2005. –140с.
3. Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы»// <http://base.garant.ru/70183566/>
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2005.– С. 54 – 58.
5. Живая конвенция и школьные службы примирения: теория, исследования, методики /под общ. ред. Н.Л. Хананашвили. – М. : Благотворительный фонд «Просвещение», 2011. –168 с.
6. Коновалов, А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / под общ. ред. Л. М. Карнозовой. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
7. Кривцова, А.С., Хухлаева, О.В. Служба школьной медиации // Справочник педагога-психолога. Школа. – 2014. – № 2.

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Аладышева Е. Е.</i> Конфликтные ситуации в дошкольных образовательных учреждениях	3
<i>Арефьева А. Е.</i> Особенности межличностных конфликтов в подростковом возрасте	8
<i>Артамошкина Е.Н.</i> Служба медиации ДОО как основной способ разрешения конфликтных ситуаций в современном мире	11
<i>Ганичева Ю. С.</i> Разрешение конфликтных ситуаций в дошкольной образовательной организации	15
<i>Гулиева Л. Е.</i> Участие старшеклассников в школьной службе медиации при разрешении конфликтов в системе «Ученик – ученик»	18
<i>Коровина Д. А.</i> Служба школьной медиации в сельской местности: из опыта работы	21
<i>Масанова Е. П.</i> Основная значимость службы медиации (примирения) образовательной организации для людей, находящихся в кризисной ситуации	25
<i>Молчанкина С. Н.</i> Медиация в дошкольном образовании	27
<i>Молянова Т. П.</i> Медиация и конфликты в дошкольном образовательном учреждении	29
<i>Нестерова Е. А.</i> Медиация в сфере дошкольного образования	31
<i>Орлова Л. В.</i> Медиативные технологии, которые могут использоваться каждый день	33
<i>Пивкина О. М.</i> Конфликты в школе и пути их решения	37
<i>Романова О. М.</i> Формирование «Группы равных» службы медиации (примирения) образовательной организации посредством игры-конкурса «В мире конфликтов»	41
<i>Федосейкина Т. В.</i> Школьная служба медиации как способ разрешения конфликтов в образовательной среде	44

**МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ:
ПРАКТИКИ ПРИМЕНЕНИЯ
И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ
В РЕСПУБЛИКЕ МОРДОВИЯ**

Сборник статей

Составители:

И. В. Минеева, заведующий кафедрой дополнительного
и профессионального образования

О. Е. Черяпкина, методист кафедры дополнительного
и профессионального образования
ГБУ ДПО РМ «ЦНППМ «Педагог 13.ру»

Редакторы-корректоры
Л. Ломакина, М. Живова

Печать способом ризографии
Тираж 500 экз.
Цена договорная

Отпечатано с оригинала-макета
в ГБУ ДПО РМ «ЦНППМ «Педагог 13.ру»
430027, г. Саранск, ул. Транспортная, 19