**«Школа – территория безопасности: применение современных технологий разрешения конфликтных ситуаций в процессе деятельности службы школьной медиации»**

*Безух Вера Витальевна,*

*педагог-психолог МКОУ «Заокской СОШ»,*

*куратор школьной службы примирения.*

*vera.bezukh@yandex.ru*

*В статье рассматриваются теоретические основы деятельности педагога-психолога в сфере обеспечения благоприятного эмоционального фона обучения в общеобразовательной школе, воспитания толерантного отношения к окружающим у детей, установки на нравственное поведение; вопросы организации деятельности службы медиации в общеобразовательной школе. В статье приводится опыт проведения профилактических тренингов, как перспективная психолого - педагогическая технология в формировании безопасного (комфортного) пространства и равных возможностей всех участников образовательного процесса.*

*Ключевые слова: сообщество, принадлежность, установки, нравственные ценности, терпимость, уважение, искренность, активность, безопасность, медиация.*

Проблемы конфликтов между учащимися, учащимися и учителями в школе имели место всегда. Однако последние десятилетия участились случаи особо жестокого отношения детей по отношению друг ко другу. Новостные ленты сообщают о случаях школьной травли, насилия и даже гибели ребят в стенах учебных заведений. Ответом на обострение конфликтных ситуаций в школьной среде стало принятие 27 июля 2010 г. Закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации), который вступил в силу 01.01.2011 г. [1].

Одна из причин подросткового кризиса и конфликтов с окружающими в этом возрасте - переоценка своих возросших возможностей, которая определяется стремлением к известной независимости и самостоятельности, болезненное самолюбие и обидчивость. Повышенная критичность по отношению к взрослым, острая реакция на попытки окружающих умалить их достоинство, принизить их взрослость, недооценить их правовые возможности, являются причинами частых конфликтов в подростковом возрасте.

Кроме того, во многих школах учебный процесс организован таким образом, что каждому ребенку приходится бороться за то, чтобы заслужить внимание учителя. (То же самое происходит и в семьях.)

Таким образом, многие дети никогда не получают внимания и одобрения со стороны учителя. И это свойственно многим учебным заведениям по всему миру. Можно сказать, что основой любой образовательной системы является соревновательность, точнее, конкуренция со стороны учеников. В результате кто - то выглядит лучше, успешнее, а кто - то ощущает свою неполноценность, ущербность.

Один из бесспорных источников обучения агрессии – это средства массовой информации. В телевизионных программах, мультфильмах и , конечно, в компьютерных играх очень много агрессии. Агрессией телевидение привлекает внимание к экрану: она никогда не бывает скучной. Даже если тебе не нравится увиденное, оно заставляет тебя волноваться, поэтому люди, которые создают телевизионные программы, используют агрессию.

Этим же пользуются создатели компьютерных игр – агрессивные игры более интересны, чем другие. Проблема заключается в том, что, когда дети играют в агрессивные игры и смотрят такие же передачи, они становятся более агрессивными. Это не происходит внезапно, непосредственно после просмотра передачи или игры, но дети принимают агрессию как эффективный способ решения проблем. И это значит, что при возникновении каких - либо проблемных ситуаций в школе, семье и даже в будущем на работе, человек использует имеющуюся у него модель поведения. Ведь в процессе игры подросток учится тому как можно легко справиться с любыми проблемами и предпочтет ударить другого вместо того, чтобы обсудить происходящее спокойно.

  Практика последних двух лет в России свидетельствует о том, что агрессию порождают также и телефоны с видеокамерой. Появился даже новый вид развлечения. Дети провоцируют драки, сначала шутя, но когда игра перерастает в ссору и настоящую потасовку, все это снимается на видео. Позже ролики распространяются в школе, продаются за определенную сумму ученикам других общеобразовательных заведений, а также размещаются на интернет - сайтах. Униженные и оскорбленные учащиеся становятся объектом всеобщих насмешек и унижений. Эта тенденция пугает. На российских сайтах недавно размещена драка двух старшеклассниц, и настроены они друг против друга крайне воинственно. Тревожно то, что агрессия в школе стала делом привычным, а жестокие сцены вызывают все больший интерес, как у учащихся, так и многочисленных интернет - пользователей .

Данная проблемная ситуация в воспитательной деятельности усугубляется социальным расслоением учащихся. Дети, чьи родители не столь благополучны в материальном и социальном плане, отягощенные сложной семейной ситуацией, не всегда могут завоевать авторитет у сверстников и учителей только за счет успешного овладения учебными предметами. Одни из них приобретают статус «отверженных», другие – становятся школьными авторитетами, которые испытывают тяготение к криминальной субкультуре. Детский рэкет, драки ( на жаргоне подростков –«стрелки») демонстрируют недостатки современной системы воспитания. Такие формы организации молодежи, основаны на ценностях силового взаимодействия и состоят из молодых людей в силу различных причин, фактически вытолкнутых из социальной среды образовательных организаций и семьи. Таким образом, пространство современной подростковой жизни наполнено двумя активностями: с одной стороны, учебной деятельностью школьников, занятием в кружках и секциях, с другой стороны внеурочное свободное, праздное времяпровождение, направленное на завоевание статуса и авторитета, чаще силовыми методами.

В таких случаях происходит нерегулируемое расслоение детей и их взаимоотношений. Нередко это выражается тем, что сплетни, манипуляции, насилие и угрозы насилием, выяснение «кто сильнее», «с кем и против кого дружить», клеймение изгоев, травля, определяют негативное , опасное направление социализации части обучающихся.

Не имея поддержки со стороны взрослых, не осваивая навыки конструктивного выхода из конфликтных ситуаций, не участвуя в анализе и нормировании отношений с другими детьми и воспитателями, многие подростки свои отношения подменяют и регулируют силовыми воздействиями или шантажом. Более того, замыкаясь в собственной среде и оказываясь выключенными из пространства культурных регуляторов поведения и отношений, они несут свои разрушительные навыки в социум.

В связи с этим возросла актуальность внедрения восстановительных технологий в том числе и медиации, в воспитательную деятельность образовательных организаций.

Для того, чтобы выстраивать такие сложные отношения без реакций, разрушающие человеческие жизни (связи), необходимо обладать определенными умениями, прививаемые с детства. Важнейшей задачей воспитательной деятельности образовательных организаций в современных условиях является формирование навыков конструктивного разрешения возникающих конфликтов. Навыков, основанных на гуманистических ценностях человеческой жизни, семьи, уважении личности и интересов другого человека, взаимопонимания и сотрудничества.

Для того, чтобы подростки осваивали действительно конструктивные формы общения и деятельности, способность понимать и слышать другого, рефлексии, осмысление собственных действий и поступков, одной из приоритетных стратегических задач образовательных организаций, является внедрение восстановительных технологий и принципов медиации в воспитательную деятельность. А так же формирование соответствующих компетенций у педагогического состава школы, посредством реализации дополнительных профессиональных программ (повышение квалификации).

Медиация - это процедура урегулирования спора путем вступления сторон в добровольные переговоры в присутствии нейтрального лица - медиатора (посредника) с целью достижения взаимопонимания и составления соглашения, разрешающего спорную ситуацию [2]. Наличие посредника позволяет сохранить в тайне детали конфликта, а значит обеспечивает относительное доверие его участников, позволяет медиатору осуществить личностное нравственное сопровождение учащихся. Он учитывает интересы конфликтующих, способен направить разрешение ситуации по нужному сценарию.

В отличие от судебного процесса медиация не связана длительными бюрократическими процедурами, особенностями документооборота и сложными процессуальными нормами. В отличие от суда процедура медиации более демократична. Стороны вправе самостоятельно выбрать медиатора, с которым совместно определяют порядок проведения медиации. Медиатор учитывает интересы всех оппонентов и направляет стороны по пути нахождения взаимоприемлемого решения [3].

В МКОУ « Заокской СОШ» существует успешный положительный опыт работы школьной службы примирения. С 2016 года куратор школьной службы организовал обучение старшеклассников по программе « ШАГИ НАВСТРЕЧУ» (обучение навыкам медиации); 22 девятиклассника получили свидетельство «ВОЛОНТЕР – МЕДИАТОР». В рамках данной программы проводятся регулярные профилактические тренинги среди учащихся 4-8-хклассов, проводятся занятия, классные часы по формированию навыков взаимоуважения и толерантности среди учащихся. Через стендовую, просветительскую и профилактическую работу транслировались цивилизованные нормы взаимоотношений между детьми, а так же между детьми и взрослыми. Все это способствует позитивному воспитательному процессу, прививаются гуманные способы решения конфликтов. При этом часть детей, обучающихся и участвующих в работе служб, являются проводниками таких норм, посредством личностно- ориентированной коммуникации. В школе становится популярной деятельность волонтеров- медиаторов: новое число учащихся желает осваивать принципы и навыки медиации. Ребятам нравится заниматься по программе, проигрывая ситуации конфликтов или проводить профилактические тренинги в младших классах.

Профилактическая работа принесла свои плоды. За прошедший период через организацию программ восстановительной медиации в школе среди учащихся исчезли криминальные ситуации и силовые способы разрешения конфликтов. Мониторинг социометрических срезов и климата классных коллективов, показывает высокий уровень групповой сплоченности классов, отсутствие изолированных и не принимаемых учащихся. Опрос родителей и учащихся, недавно поступивших в школу («новенькие», «приезжие»), так же показывает на комфортные, теплые взаимоотношения учащихся. Учащиеся имеют крепкие, дружеские связи через совместную активную урочную, внеурочную деятельность, участие в кружках, секциях, спортивных и военно-патриотических клубах и других общешкольных мероприятиях.

В 2017-18 учебном году к программе «ШАГИ НАВСТРЕЧУ» присоединились педагоги и родители. Педагоги планируют освоить медиативные технологии и обучиться методике проведения КРУГА СООБЩЕСТВА, СЕМЕЙНЫЕ КОНФЕРЕНЦИИ и создать сообщество ВОЛОНТЕРОВ – МЕДИАТОРОВ.

Школьная служба примирения МКОУ «Заокская СОШ» на данный момент проводит:

* первичную профилактику с родительским сообществом по согласованию позиций и интересов детей, родителей и педагогов по отношению к образовательному процессу, большей включенности родителей и ответственному поведению детей.
* вторичную профилактику и работу с правонарушениями;
* просветительскую, формирующую деятельность по воспитанию культурно- нравственных ценностей, готовности и открытости к переговорам и сотрудничеству.

Процедура медиации представляет собой стол переговоров, за которым встречаются конфликтующие и медиатор. Если отношения между участниками переговоров напряжены настолько, что создание здоровой обстановки невозможно, стороны не пересекаются и общаются исключительно через медиатора. Такой способ медиации называют челночным.

Однако даже при подобном сценарии медиатор сам не предлагает и не выносит решения, а только подталкивает к этому стороны. Он организовывает диалог, помогает участникам переговоров сформулировать собственные требования и донести их до оппонентов, а главное – услышать своего собеседника. При этом используется техника **активного слушания**, которая включает:

* Сообщение о себе (разъяснение)
* Перефразирование
* Уточнение (повторение сказанного)
* Признание и сопереживание (отражение)
* Подведение итогов и проверка

**Сообщения о себе («Я» - сообщения).**

Важно поощрять каждую из сторон на использование сообщений о себе для описания того, как на них повлияли действия другой стороны. Это поощрение говорящего на то, чтобы взять на себя ответственность за свои мысли и чувства.

**Перефразирование.**

Перефразирование позволяет сделать часто негативно окрашенное субъективное заявление стороны более объективным. Смягчает тон заявления стороны, чтобы другая сторона все услышала и поняла, о чем речь. Если заявление смягчить, другая сторона будет меньше протестовать, а с большей готовностью слушать, даже если не согласна со сказанным.

**Уточнение.**

Уточнение помогает понять основные интересы стороны и разработать варианты. Этот прием используется во время всего процесса, что помогает сторонам лучше понять друг друга. Если у стороны появится возможность уточнения и разъяснения, она может прояснить непонятные моменты, заявления и трактовки. Уточнение помогает взглянуть на вещи с точки зрения

другой стороны.

**Признание и сопереживание.**

Признание происходит, путем вербального выражения своего понимание того, что у стороны есть определенные чувства и эмоции. Даже если вы очень точно суммирует все сказанное стороной, сторона часто не ощущает себя услышанной, пока не признали ее чувства.

**Подведение итогов и проверка.**

Необходимо провести итог под сказанным и проверяет, насколько высказанные интересы соответствуют действительности. Также в процессе беседы эффективным становится применение умения вести диалог, используя **различные виды вопросов**:

**Открытые и закрытые вопросы**

Закрытый вопрос предполагает короткий, четкий и понятный ответ. Он не способен разговорить собеседника, потому что похож скорее на вопрос из собеседования или интервью. Например, «Ты голоден?» или «Где ты живешь?» предполагают простой ответ. Закрытые вопросы необходимы для тестирования понимания того, что хотел сказать собеседник, принятия решения, понимания.

Открытые вопросы направлены на то, чтобы получить развернутые ответы. Обычно они начинаются со слов «что», «зачем» и «как». Открытый вопрос имеет своей целью узнать точку зрения собеседника и вызвать у него эмоции. Открытые вопросы важны для выяснения причин проблемы или мнения собеседника.

* Примеры открытых вопросов:
* Что случилось на встрече?
* Почему ты так отреагировал?

**Воронкообразные вопросы.**

Данная техника состоит в том, что вы начинаете с общих вопросов, а затем с каждым последующим сужаете тему и переходите на новый уровень детализации. Этот метод часто используют при допросе свидетеля:

* Сколько человек было вовлечено в драку?
* Около десяти,
* Это были дети или взрослые?
* В основном дети,
* Сколько им примерно лет?
* От четырнадцати до шестнадцати,
* Они были одеты как-то по-особенному?
* Да, на некоторых из них были надеты красные бейсболки,
* Можете ли вы припомнить, что за логотип был на бейсболках?
* Да, кажется припоминаю большую букву N.

Данную технику можно комбинировать с закрытыми и открытыми вопросами.

**Информационные вопросы** – это общие вопросы, которые построены так, чтобы дать возможность конкретизировать, объяснить, предоставить исходные данные о ситуации. Они дают возможность собрать информацию. Например:

* Каковы были некоторые обстоятельства?
* Когда это произошло?

**Уточняющие вопросы.**

Вопросы этого типа используются для разъяснения непонятных моментов в информации, которая уже была предоставлена. Они могут также помочь разрешить проблемы с непониманием, уточнить неверные представления. Это еще один способ получения деталей. Иногда достаточно попросить собеседника привести пример, чтобы понять, что он хотел сказать своим утверждением. Или может понадобиться дополнительная информация для понимания: «Когда ты бы хотел поговорить с директором?».

Также можно попросить привести доказательства: «На каком основании ты считаешь, что он неправ?».

**Уточняющие вопросы** хороши для:

* Получения пояснений для того, чтобы понять общую картину
* Вытаскивания информации из человека, который избегает рассказа.
* Вопросы для решения проблем.
* Необходимы для того, чтобы стимулировать разрабатывать варианты или
* рассматривать гипотетические варианты.
* Они вводят стороны в диалог о том, как они надеются или думают, ситуация может и будет развиваться.

Какое возможно решение этого конфликта?

Как это вариант сработает для другой стороны?

Что произойдет, если…?

Какой, по вашему мнению, существует вариант для разрешения этой

ситуации?

**Вопросы для проверки вариантов.**

Когда сторона разрабатывает вариант, она может к нему привязаться и не понимает, почему другая сторона не соглашается на этот вариант. Или сторона может переоценить силу своей позиции. Можно сформулировать вопросы таким образом, чтобы стороны более реалистично рассматривали варианты и возможные решения.

* Если бы вы были противоположной стороной, вы бы приняли этот
* вариант?
* Как, по вашему мнению, другая сторона отнесется к этому
* предложению?
* Как этот вариант поможет удовлетворению потребностей другой
* Есть ли в вашем предложении аспекты, которые могут не сработать?

Есть еще много других видов вопросов, есть различные техники. Главное, чтобы присутствовало желание понять человека и прийти к решению, которое бы удовлетворяло всех заинтересованных лиц [4].

Таким образом, проведение процедуры медиации помогает снять напряжение между конфликтующими, является эффективным средством разрешения противостояния, носит конструктивный характер. Деятельность службы медиации снижает остроту ситуаций, не допуская их развития, воспитывает в детях умение грамотно разрешать конфликты в будущем.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ// СЗ РФ. 2010. № 31. Ст.4162.

2. URL: http://www.norma.uz/nashi\_obzori/plyusy\_i\_ minusy\_mediacii.

3. Егорова Т.З. Медиация в Российских условиях. Вестник удмуртского университета, 2015. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mediatsiya-v-rossiyskih-usloviyah>

4. Международная научно-практическая конференция «Актуальные вопросы применения медиации в различных сферах»: сборник научных статей международной научно-практической конференции 19-20 апреля 2018 года. - Ростов-на-Дону: ИП Беспамятнов С.В., 2018 – 102с., С. 12-18