

**Практика мирного разрешения конфликтов  
в условиях учреждения образования: медиативный подход**

*Позволь другому быть другим!*

Мешкова Наталья Алексеевна, педагог-психолог,  
государственное учреждение образования  
«Средняя школа №23 имени Ф.П. Гудея г.Гродно», медиатор



Кривонос Анжела Станиславовна, педагог-психолог,  
государственное учреждение образования  
«Гимназия №5 имени В.С. Короткевича г.Гродно», медиатор



В настоящее время в образовательных отношениях возрастает интерес к использованию новых, нетрадиционных, альтернативных способов урегулирования конфликтов.

Одной из современных идей, приобретающей популярность при разрешении конфликтов, является создание в школе условий для обсуждения и переговоров, обучение взрослых и учащихся навыкам решения проблем и разрешения конфликтов продуктивным путем. Способом, позволяющим реализовать эту идею, является школьная медиация.

Умение вести переговоры, управлять конфликтом, конструктивно вести себя в спорных ситуациях сегодня, как никогда, необходимо каждому человеку. Развитие таких компетенций актуально и для подрастающего поколения. От этого во многом зависит его успешность во взрослой жизни. Сегодня приобрести такие важные навыки, как для себя, так и для оказания

помощи другим, ребята могут, пройдя специальное обучение и став участниками ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ.

Такие службы существуют и в наших учебных заведениях («Средняя школа №23 имени Ф.П. Гудея г.Гродно», «Гимназия №5 имени В.С. Короткевича г.Гродно»), которые были созданы и стали функционировать в рамках республиканского экспериментального проекта «Апробация технологии формирования конфликтологической компетентности субъектов образовательных отношений в рамках деятельности школьных служб медиации и разрешения конфликтов» (2017–2019), республиканского инновационного проекта «Внедрение технологии формирования конфликтологической компетентности участников образовательных отношений на основе создания школьных служб медиации» (2019–2022).

В настоящий момент работа Школьных служб медиации осуществляется в рамках реализации республиканского инновационного «Внедрение модели конструктивного взаимодействия социальных партнеров в условиях применения медиативных технологий участниками образовательного процесса» (2022–2025).

Медиация – это современный альтернативный способ разрешения споров, когда обе стороны имеют отличную возможность почувствовать себя хозяевами положения и в полной мере реализовать свое право на защиту и отстаивание своих интересов.

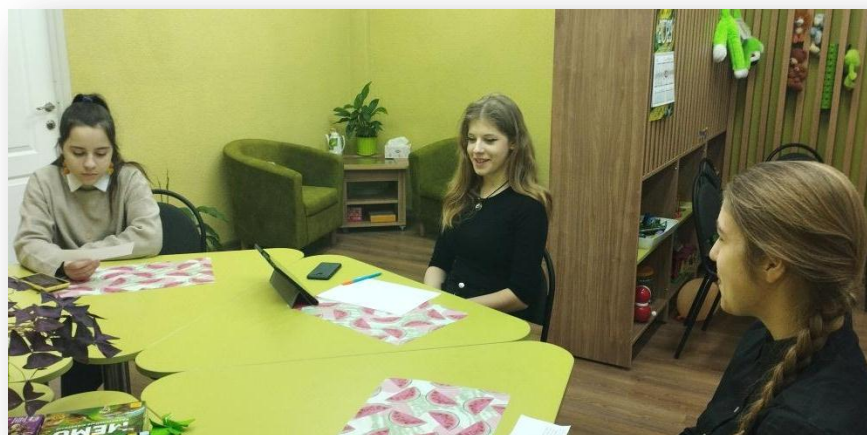
МЕДИАТОР – это посредник, который создает условия для диалога между участниками конфликта, помогает им провести переговоры и принять решение, которое может стать выходом из сложившейся ситуации.

Медиация является: добровольной, неформальной, равноправной, независимой, конфиденциальной, ориентированной на достижение взаимовыгодного положительного решения.

Школьная медиация имеет свою специфику. Медиаторами в решении конфликтов между учащимися выступают сами учащиеся, и лишь в сложных случаях привлекаются взрослые.



*Фото 1 – Школьные медиаторы*



*Фото 2 – Школьные медиаторы*

В рамках организации работы Школьной службы медиации в своих учреждениях мы задействовали группу учащихся VIII–IX классов, которые прошли соответствующую подготовку в качестве учащихся-медиаторов (посредников в разрешении конфликтов). Кроме того, подготовлена группа кураторов школьной службы медиации из педагогов. Также для учащихся V–XI классов, педагогов, родителей проводятся информационные встречи и тренинги по развитию навыков поведения в конфликте.

При подготовке школьных посредников используются активные методы обучения. Такие методы побуждают участников школьного сообщества к самостоятельному поиску решений различных ситуаций, активизируют их познавательную деятельность, формируют практические навыки и умения. Знания, полученные в условиях осуществления эмоционально окрашенной деятельности, переносятся на новые ситуации.

Тренинг предполагает использование активных методов обучения, которые включают в себя ролевые игры, анализ конкретной ситуации, мозговой штурм, групповые дискуссии, психотехники, учебные практические медиации и т.д. Такие методы развивают умение слушать собеседника, строить эффективную модель взаимоотношений с партнерами по коммуникации, конструктивно разрешать конфликты, способствуют формированию открытости и готовности к принятию личностных различий, к поиску общих интересов.

Основная цель Школьной службы медиации – внедрение новых альтернативных форм разрешения конфликтов в учреждениях образования.

Задачи деятельности Школьной службы медиации:

1. Обучение заинтересованных учащихся и педагогов медиации, восстановительной коммуникации.
2. Оказание помощи учащимся, педагогам и родителям в разрешении конфликтов.

3. Просвещение и проведение информационных мероприятий для педагогов, учащихся, и родителей с целью донесения ценностей примирительного подхода в разрешении школьных конфликтов.
4. Снижение количества правонарушений со стороны учащихся.

Принципы медиации: добровольность участия сторон в процедуре медиации; равноправие сторон конфликта; конфиденциальность; независимость и беспристрастность медиатора; сотрудничество и конструктивный характер медиации.

Основные признаки медиации: присутствие медиатора, выполняющего функции посредника; присутствие всех сторон, участвующих в конфликте; полномочия принятия решения не передаются третьим лицам; принятие участниками конфликта на себя ответственности по его урегулированию; осознание необходимости изменения поведения, чтобы подобное не повторилось в будущем.

Кто может быть стороной в медиации: учащиеся, педагоги, родители.

Структура Школьной службы медиации:

- команда кураторов службы (один или 3-4 человека из числа представителей педагогического коллектива, родители) (Фото 7);
- медиаторы (10-15 человек из числа учащихся школы разного возраста, 2-3 человека из числа педагогов и родителей);
- группа поддержки (из числа учащихся, педагогов, родителей).



*Фото 3 – Кураторы Школьной службы медиации*

Процедура медиации следующая:

- каждый участник спора рассказывает, что случилось;
- обсуждается проблема, к чему хотят прийти стороны в процессе переговоров;

- рассматриваются возможные варианты решения конфликта, устраивающие обе стороны;
- результаты переговоров оформляются в медиативном соглашении (устно или письменно).

С целью донесения ценностей примирительного подхода в разрешении школьных конфликтов для учителей, учеников, родителей организовывались встречи, консультации, а также занятия с элементами тренинга для учащихся V-XI классов «Искусство жить в мире с другими», «Территория взаимопонимания», «Учимся общаться – учимся дружить», «Как понять других», «Мир взаимопонимания» и др.

Программа обучения медиаторов-посредников из числа учащихся, педагогов, родителей, включает тренинги на следующие темы: «Общение в конфликте»; «Искусство ведения переговоров»; «Искусство жить в мире с другими»; «Посредничество и медиации в разрешении конфликтов»; «Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов»; «Специальные инструменты (техники и приемы) медиатора», «Вступительное слово медиатора»; «Медиация как технология: этап презентации сторон и выявление интересов»; «Этап принятия решения при примирении сторон»; «Управление эмоциями в медиации»; «Круг сообществ: альтернативные формы разрешения школьных конфликтов» «Достижение соглашения в медиации».

На занятиях школьные посредники овладевают следующими коммуникативными техниками: рефлексивного и нерефлексивного слушания; резюмирования; перефразирования; задавания вопросов; эффективного пользования средствами невербального общения. Эти техники способствуют формированию навыков социального взаимодействия и установления социальных контактов.

Проводится отработка практических навыков, кейсов (учебных медиаций) и супервизия со стороны кураторов.



*Фото 4 - Учебные медиации*

Результатом обучения стало развитие следующих способностей:

своевременная и точная ориентировка в конфликтных ситуациях; стремление понять другого человека; формирование установки на позитивное взаимодействие; способность учитывать состояние и возможности партнера по взаимодействию; готовность проявить инициативу в общении; развитие умений и навыков ведения переговоров; способность осуществлять посредничество при разрешении школьных конфликтов.

Обучение новых групп медиаторов проводится на регулярной основе, опытные учащиеся-медиаторы выступают в роли тренеров-ассистентов по принципу «равный обучает равного». По итогам обучения вручаются сертификаты.



*Фото 5 – Вручение сертификатов школьным медиаторам*

Что дает школьная медиация: учащиеся принимают более активное участие в разрешении проблем, возникающих в школьной среде, учатся более открыто говорить о своих чувствах и делиться своими идеями, более позитивно оценивают разрешение конфликтных ситуаций, берут на себя ответственность за разрешение и признают право каждого на различия в личностных особенностях и мнениях. Дети, получившие опыт разрешения спора через медиацию, удовлетворяют потребность быть услышанным, понятым и развивают хорошие навыки в преодолении конфликтов, которые переносят в другие ситуации, а также во взрослую жизнь.

У учащихся, прошедших обучение посредничеству в урегулировании конфликтов, повышается самооценка, развиваются лидерские качества, улучшаются речевые способности и коммуникативные навыки, ребята приобретают навыки ассертивного (уверенного) поведения, учатся управлять

своими эмоциями. В своей собственной жизни они ориентированы на разрешение конфликтов мирным путем. Ребята участвовали в областных фестивалях юных медиаторов.



Фото 6



Фото 7



Фото 8



Фото 9

Фото 6 -9 – Участие команд в фестивале юных медиаторов Гродненской области

Кроме того, наши ребята активно популяризируют школьную медиацию среди учащихся других школ нашего города (Фото 10), а также с огромной радостью встречаются с юными медиаторами из других городов (Фото 11).



Фото 10 – Участие команды в конкурсе на лучший проект шестого школьного дня: Фест «6-ой элемент»



*Фото 11 – Фестиваль «Медиация будущего», г.Минск*

Медиация полезна родителям и школе в целом. Снижается количество школьных конфликтов, в разрешении конфликтных ситуаций идет ориентация на конструктивные, примирительные способы, среди участников образовательных отношений растет способность к сотрудничеству и взаимопониманию, улучшается психологический климат.

Представленные ниже упражнения используются для занятий, которые проводятся в рамках подготовки школьных медиаторов, а также при проведении семинаров-практикумов для педагогов, направленные на знакомство участников с технологией медиации в профилактике и разрешении школьных конфликтов.

#### **Упражнение «Интервью»**

**Цель:** познакомить участников группы, создать раскованную и доброжелательную атмосферу; организация работы в группе, активизация чувственного восприятия партнера.

Участники разбиваются на пары и в течение 2 минут задают друг другу вопросы (берут интервью). Вопросы формируются произвольно. Затем задача каждого участника, представить своего партнера как уникальную личность. Представляющий становится за спиной интервьюируемого и говорит от его имени в течение одной минуты («Меня зовут Саша. Я учусь в ...»). Каждый из участников может задать только один дополнительный вопрос интервьюируемому.

#### **Упражнение «Ассоциативная карта конфликта»**

**Цели:** выявить имеющийся опыт участников по теме; расширить представления каждого о конфликте; сформировать мотивированный интерес к теме тренинга; помочь развитию коммуникативных навыков участников.



Необходимые материалы: доска, мел или флипчарт, маркеры.

Ход работы. Ведущий представляет участникам тему «Конфликт» и сообщает, что сейчас им предстоит назвать все ассоциации, которые приходят на ум в связи с темой, и с их помощью будет составлена «ассоциативная карта». Далее участники в определенном порядке (например, по кругу) называют свои ассоциации. Ведущий или кто-либо из участников записывает их, уточняя, на доске или на большом листе бумаги вокруг уже написанного понятия/темы так, чтобы близкие ассоциации группировались.

Обсуждение: с целью подведения итогов работы ведущий выделяет основные группы ассоциаций, обводя соответствующие группы слов мелом или маркером.

### **Мини-лекция «Что такое конфликт»**

**Цель:** улучшить знания участников об основах конфликта.

Конфликты являются неотъемлемой частью нашей жизни. В обыденной речи слово «конфликт» используется применительно к широкому кругу явлений.

Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, ссорой, угрозами, насилием, враждебностью и т. п. В результате бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его следует немедленно разрешать или даже избегать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить наличие проблемы, которую обязательно необходимо разрешать, чтобы не усугублять последствия сложившейся ситуации.

Нельзя определять конфликт категориями «плохой» или «хороший». В китайском языке, например, слово «конфликт» состоит из комбинации двух слов – «опасность» и «возможность».

Конфликт возникает в результате несовместимых интересов или из-за различия желаний сторон при нехватке ресурсов для удовлетворения желаний каждой конфликтующей стороны. При угрозе возникновения конфликта участвующие стороны могут выбрать различные способы действия. Либо они обостряют конфликт деструктивным поведением, либо избегают эскалации (обострения) ситуации, но не разрешают конфликт, либо пытаются разрешить конфликт конструктивно.

Разрешится конфликт в худшую или лучшую сторону, зависит не от самого конфликта, не от причины, повлекшей возникновение разногласий, а от нашего поведения и умения разрешать спор.

### **Упражнение «Дерево конфликта»**

**Цель:** научить участников определять причины и последствия конфликта.

Ход работы. Ведущий объясняет участникам, что такое «Дерево конфликта» и поясняет, что причины конфликта можно рассматривать как дерево, выделяя три части:

- основные причины (корни дерева);

- основные проблемы (ствол дерева);
- последствия (ветви дерева).



Рис.1 Дерево конфликта

У дерева есть видимая для всех часть (ветви, ствол) и невидимая (корни). Видимая часть дерева – это позиции сторон (то, что участники конфликта заявляют, о чем говорят или делают (обвинения, ругательство, крики, драка и т.д.)). Невидимая часть – это реальная причина конфликта (потребности, интересы и страхи сторон).

Практическая часть упражнения.

Участники делятся на две группы и работают с кейсом по конфликтной ситуации. Их задача определить проблему и ее причины, используя «Дерево конфликта». После работы в группах участники делают презентацию и проводят анализ.

Обсуждение:

- На какие вопросы помогает ответить «Дерево конфликта»?
- Как можно эффективно использовать «Дерево конфликта» в повседневной жизни?

Подведение итогов. Данное упражнение дает возможность участникам изучить проблему с разных сторон, при этом учитывать различные точки зрения, позволяет выявить причины конфликта и его последствия, а также определить возможные пути решения.

### **Мини-лекция «Стратегии поведения в конфликте»**

**Цель:** расширить знания участников о стратегиях поведения в конфликте.

Чтобы конструктивно преодолевать существующие конфликты, надо знать о различных способах поведения в конфликте и уметь выбрать такой способ поведения, который в наибольшей степени соответствует данной ситуации. Как правило, человек в конфликтной ситуации ведет себя единственным, привычным для него способом, и не догадывается о существовании других способов поведения.

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. Для удобства их можно представить и в виде образов животных:

- Соревнование (конкуренция) – «акула»;
- Приспособление (улаживание) – «плюшевый мишка»;
- Избегание (уклонение) – «черепашка»;
- Компромисс – «лиса»;
- Сотрудничество – «сова».

Каждый из этих способов поведения имеет свои плюсы и минусы, может соответствовать одной жизненной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для других.

Ведущий характеризует каждую стратегию поведения в конфликте акцентируя внимания на преимуществе стратегии сотрудничества:

*Соревнование* – такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;

*Приспособление* – это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

*избегание* – люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом»;

*компромисс* – это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта;

*сотрудничество* – при выборе этой стратегии участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Он не просто учитывает позицию другого участника, но и стремится добиться, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена.

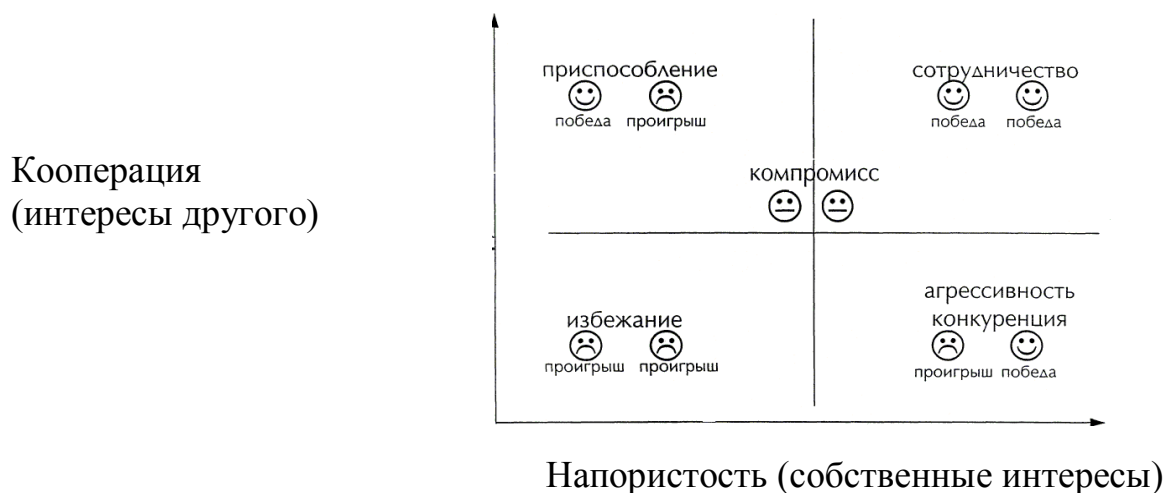


Рис.2 Стратегии поведения в конфликте

### **Упражнение «Последствия конфликта»**

**Цель:** исследование преимуществ позиции сотрудничества.

**Оборудование:** коробка с конфетами.

**Ход работы.** Участники делятся на пары на расстоянии вытянутой руки, затем берут друг друга за руки, как будто обмениваются рукопожатием. Ведущий объявляет, что на задание дается 30 секунд. В течение этого времени участникам необходимо рукой своего партнера дотронуться до своего бедра. За каждое прикосновение начисляется 1 балл тому участнику, которому удалось это сделать. Участники должны следить за своим счетом, о котором они сообщают в конце задания. Цель задания – набрать как можно больше баллов. За каждый балл участникам вручается конфета. (Обычно при выполнении этого задания участники поступают автоматически и пытаются использовать силу для того, чтобы притянуть руку своего партнера. Только некоторые участники догадываются, что, если они будут работать вместе, сотрудничать, то они смогут быстро и ритмично размахивать руками, эффективно достигая выполнения задания).

**Обсуждение:** пусть участники, которые заработали больше всего баллов, продемонстрируют, как им это удалось. Ведущий говорит о том, что чаще всего мы привыкли вступать в конкуренцию, вместо того, чтобы мыслить в рамках взаимной выгоды. Ведущий рассказывает о преимуществах стратегии «выигрыш-выигрыш».

### **Игра-переговоры «Такси»**

**Цель:** тренировка навыков ведения переговоров.

**Необходимые материалы:** флипчарт, маркер.

**Ход работы.** Ведущий поясняет группе, что каждому участнику в данный момент срочно нужно вызвать такси, но так случилось, что в окрестностях нет ни одного свободного. Попытка заказать такси по телефону к успеху не привела. Ждать его нужно будет как минимум час. Вместе с группой ведущий обсуждает, какие причины могут заставить человека срочно искать такси? Причины фиксируются на флипчарт. Ведущий делит группу на пары и объясняет, что каждый из них сейчас соревнуется за одно такси. Оба человека должны ехать в разных направлениях, поэтому разделить машину они не могут. На поиск решения в парах дается 10 минут.

**Обсуждение:** по окончании переговоров ведущий выясняет, сколько человек удовлетворены принятым решением? Сколько вынуждено было уступить такси, но, тем не менее, остались довольны решением? Анализируются примеры решений и обсуждаются в контексте основной темы занятия. Важным является отметить, что невозможность достичь первоначальной цели не всегда означает неудачу.

### **Упражнение «Активное слушание»**

**Цель:** развитие навыков активного слушания.

**Ход работы.** Каждый из участников составляет три предложения: два из которых должно быть правдой, а одно – ложь. Затем участники по очереди

зачитывают свои предложения. Задача участников – угадать, что правда, а что нет.

Обсуждение: что помогало в выполнении этого задания?

### **Упражнение «Угадай, что нарисовано»**

**Цель:** развитие умения задавать вопросы.

Ход работы. Работа в парах. Оба участника рисуют рисунки, не показывая друг другу. Затем каждому необходимо при помощи 10 вопросов понять, что нарисовал партнер и изобразить на листе. Получившиеся рисунки показывают друг другу в конце упражнения.

Обсуждение: какие вопросы помогли лучше понять, что изображено (открытые или закрытые вопросы)?

### **Упражнение «Я-высказывания»**

**Цель:** научиться формировать «Я-высказывания» в повседневной жизни.

Для снижения накала конфликтной ситуации очень эффективно использование в общении «Я-высказываний» – это способ сообщения собеседнику о своих нуждах, чувствах без осуждения или оскорбления.

Перефразируйте высказывания, превратив их в «Я-высказывания», направленные на ваши чувства и нужды:

- «Ты не вернул мне учебник» – желательно: «Я надеялся, что ты вернешь мне учебник»;

- «Ты занял мое место за партой» – желательно: «Мне бы хотелось сесть на свое место»;

- «Ты не вывел собаку» – желательно: «Я надеялся, что ты выведешь собаку»;

- «Ты меня раздражаешь, когда делаешь это» – желательно: «Когда ты делаешь это, я испытываю раздражение»;

- «Ты никогда не звонишь» – желательно: «Мне хотелось бы, чтобы ты звонил, когда задерживаешься»;

Обсуждение: Какое высказывание приятнее услышать? Какая фраза демонстрирует уважение к собеседнику?

Вывод: при помощи «Я-высказываний» мы можем спокойно обосновывать претензии, излагать факты, не касаясь эмоций, аргументируя свою точку зрения.

Итак, если мы будем правильно общаться и с уважением относиться к окружающим, мы сможем построить бесконфликтное общение!

### **Упражнение для завершения занятия «Подарок»**

Ход работы. «Пусть каждый из вас по очереди сделает подарок своему соседу слева (по часовой стрелке). Подарок надо сделать («вручить») молча (не вербально), но так, чтобы ваш сосед понял, что вы ему дарите. Тот, кто получает подарок, должен постараться понять, что ему дарят. Пока все не получают подарки, говорить ничего не надо. Все делаем молча». Когда все получают подарки (круг замкнется), ведущий обращается к тому участнику

группы, который получил подарок последним, и спрашивает его о том, какой подарок он получил.

Рефлексия проделанной работы. Участники делятся мнениями о том, что каждый из них приобрел и открыл для себя в ходе занятия.

Таким образом, использование медитативного подхода создает альтернативный путь разрешения конфликтов в учреждении образования. В качестве посредников в конфликте между учениками выступают сами учащиеся.

Школьная медиация открывает возможность для сотрудничества, разрешения конфликта на основании удовлетворения взаимных интересов по принципу «выигрыш-выигрыш». Она предлагает участникам конфликта за столом переговоров обсудить сложившуюся ситуацию, попытаться понять друг друга и договориться о взаимовыгодном решении проблемы. Такой способ разрешения конфликтной ситуации является своеобразным гарантом того, что данные договоренности будут выполнены.

У учащихся формируется умение самостоятельно разрешать конфликты мирным путем. Они учатся более детально разбираться в происходящих на их глазах событиях, анализировать причины и мотивы, которые стали основанием для того или иного поступка, самостоятельно находить выходы в той или иной жизненной ситуации.

Как видим, спектр полезных эффектов школьной медиации широк. Речь идет не только о разрешении конфликтов между детьми, но и отмечается полезный эффект распространения школьной медиации и на педагогов, и на родителей.

Благодаря деятельности школьной службы медиации ребята стали более уважительно относиться к интересам других, а конфликты стали рассматривать как возможность развития взаимоотношений.

Школьная медиация позволила сделать более комфортной и безопасной психологический микроклимат в классных коллективах и в школе в целом.

А самое важное, что ребята пришли к пониманию того, что стратегия сотрудничества и умение договариваться делают жизнь полноценной, насыщенной и успешной.

### **Литература:**

1. Организация школьной службы медиации : пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения / Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова. — Минск : Нац. ин-т образования, 2017. — 200 с.
2. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения : Практическое пособие / К. Фопель // Пер. с нем.: В 4-х томах. — М.: Генезис, 1998.
3. Шульга, О. К. Технология развития конфликтологической компетентности участников образовательной среды в рамках

- деятельности школьных служб разрешения конфликтов / О.К. Шульга // Ананьевские чтения – 2016: Психология – вчера, сегодня, завтра : материалы научной конференции, Санкт-Петербург, 25-29 октября 2016 г. – Спб.: СПбГУ. Скифия-принт, 2016. – С.1.
4. Шульга, О. К. Технология развития конфликтологической компетентности участников образовательных отношений как фактор формирования психологической безопасности образовательной среды / О. К. Шульга // Конфликтология и конфликты в современном мире : Материалы II Всероссийской научно-практической конференции (Омск, 27 апреля 2018 года) / под ред. Т. М. Овчинниковой, О. И. Колотовой. – Омск : Изд-во ОмГПУ, 2018. – С. 174–178.
  5. Шамликашвили, Ц. А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы / Ц. А. Шамликашвили, М. А. Хазанова // Психологическая наука и образование. – 2014. – № 2. – С. 26–32.