

Главное управление образования Гродненского облисполкома  
Отдел образования, спорта и туризма  
администрации Ленинского района г.Гродно  
Государственное учреждение образования «Гимназия №5 г.Гродно»  
Государственное учреждение образования «Средняя школа №23 г.Гродно»

**А.С.Кривонос, Н.А.Мешкова**

# **Учимся решать конфликты мирным путем**

**Из опыта работы**

Гродно

2021

ББК 74.200

К82

Рекомендовано методическим советом отдела образования, спорта и туризма администрации Ленинского района г.Гродно

*Авторы:*

*А.С. Кривонос*, педагог-психолог государственного учреждения образования «Гимназия №5 г.Гродно»,

*Н.А. Мешкова*, педагог-психолог государственного учреждения образования «Средняя школа №23 г.Гродно»

*Рецензент:*

*Д.Н. Драгун*, старший преподаватель кафедры психолого-педагогического сопровождения образования ГУО «Гродненский ОИРО»

**Кривонос, А. С., Мешкова, Н. А.**

К82 Учимся решать конфликты мирным путем : из опыта работы / А. С. Кривонос, Н. А. Мешкова. – Гродно : ГУО «Гимназия №5 г.Гродно», ГУО «Средняя школа №23 г.Гродно», 2021. – 40 с.

Представлен опыт работы по использованию медиативного подхода как альтернативного способа разрешения ученических конфликтов. Предложены эффективные практики мирного разрешения конфликтов и медиации, алгоритмы и упражнения для обучения участников школьного сообщества медиации и ее использования в разрешении конфликтов.

Адресуется заместителям директоров по воспитательной работе, специалистам социально-педагогической и психологической службы, классным руководителям.

ББК 74.200

©А. С. Кривонос, Н. А. Мешкова, 2021  
©Государственное учреждение образования «Гимназия №5 г.Гродно», государственное учреждение образования «Средняя школа №23 г.Гродно», 2021

## Содержание

Введение	4
1. Медиация как современный способ конструктивного разрешения конфликтов. Особенности школьной медиации	7
2. Практика мирного разрешения конфликтов в условиях учреждения образования	12
Заключение	22
Литература	25
Приложение 1. Практическая часть. Школьная медиация как способ разрешения ученических конфликтов	26
Приложение 2. Список публикаций, трансляция опыта	34
Приложение 3. Результаты диагностики предрасположенности учащихся к конфликтному поведению	38

## **Введение**

Для успешной социализации в современном обществе каждый молодой человек должен обладать высоким уровнем социальных, коммуникативных компетенций, уметь выстраивать бесконфликтное общение, ориентироваться и действовать в изменяющихся условиях жизни, не потеряв при этом своей самоидентичности, уважение к себе и другим людям, способность к самопознанию и самосовершенствованию. Все это в совокупности поможет юному гражданину стать взрослым, который сможет принимать ответственность за свои решения, поступки и действия.

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

Конфликты – неизбежное явление в школьной жизни, насыщенной личным и профессиональным общением учащихся, родителей, педагогов. Различия в возрасте, опыте, взглядах, ценностях участников образовательных отношений могут создавать напряжение в общении, и требуют своевременного и компетентного разрешения возникших противоречий.

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.

В школе дети проводят большую часть своего времени и часто сталкиваются с ситуациями, когда нужно принять решение самостоятельно и быстро. Школьная медиация дает возможность учащимся самим разрешать возникающие вопросы, конфликтные ситуации продуктивно, без непосредственного участия взрослых.

Основная цель опыта – формирование умений выстраивать бесконфликтное общение, ориентироваться и действовать в изменяющихся условиях жизни, не потеряв при этом своей самоидентичности, уважения к себе и другим людям, посредством применения медиативного подхода в разрешении школьных конфликтов.

Данная цель предусматривает решение следующих задач:

- изучение медиации как наиболее перспективного способа конструктивного разрешения конфликтов;
- обучение участников школьного сообщества новым способам разрешения конфликтов и нового типа поведения в конфликтных ситуациях через активные методы обучения и социально-психологический тренинг;
- использование медиативного подхода в разрешении ученических конфликтов самими учащимися.

Положительные результаты данного опыта получены в ходе реализации в учреждениях образования экспериментального проекта «Апробация технологии формирования конфликтологической компетентности субъектов образовательных отношений в рамках деятельности школьных служб медиации и разрешения конфликтов» (2017–2019). В этот период авторы опыта прошли обучение в Центре медиации и права г. Гродно и получили свидетельства медиаторов в министерстве юстиции Республики Беларусь (Фото 1).



*Фото 1 – А.С.Кривонос, Н.А.Мешкова завершили обучение в Центре медиации и права г. Гродно*

По окончании проекта в наших учреждениях образования весной 2018 года были торжественно открыты Школьные службы медиации (Фото 2), оформлены стенды (Фото 3), организован дворик Юных медиаторов (Фото 4), в котором высажен саженец ивы – символ школьной медиации (Фото 5). Также дети приняли участие в первом Республиканском фестивале школьников и

студентов «Медиация будущего», который проходил в г.Минске. На фестивале юные медиаторы встретились с министром юстиции Республики Беларусь Слижевским О.Л. (Фото 6).

В настоящий момент работа Школьных служб медиации осуществляется в рамках реализации республиканского инновационного проекта «Внедрение технологии формирования конфликтологической компетентности участников образовательных отношений на основе создания школьных служб медиации» (2019–2022).



*Фото 2 – Торжественное открытие Школьной службы медиации с участием руководителя проекта Шульга О.К.*

Создание в учреждениях образования необходимых психолого-педагогических условий, обучение участников школьного сообщества – основа эффективной практики медиации как наиболее перспективного способа мирного разрешения ученических конфликтов сегодня и формирования умений выстраивать бесконфликтное общение в будущем.

# **1. Медиация как современный способ конструктивного разрешения конфликтов.**

## **Особенности школьной медиации.**

Под конфликтом понимается наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу [1].

Конфликты приносят массу неприятных последствий: стрессы, испорченные отношения, снижение качества принимаемых решений, трата времени, сил, эмоций [2]. Поэтому для многих конфликт – явление всегда нежелательное.

Но мы упускаем из поля зрения, что во многих ситуациях конфликт помогает увидеть разнообразие точек зрения, дает возможность узнать что-то новое, помогает выявить проблему, которую обязательно необходимо разрешить, чтобы избежать нежелательных последствий. Такого мнения придерживаются медиаторы, специалисты в области разрешения конфликтов. Они рассматривают конфликт как возможность роста и развития, как возможность поставить точку в конфликтной ситуации и раскрыть для себя новые горизонты.

Медиацию можно рассматривать как процесс переговоров между участниками конфликта [3].

Медиатор в этом процессе выполняет следующие роли: создает атмосферу уважения, равенства, справедливости; стимулирует высказывания не только фактов, но ощущений и чувств; организывает процесс активного слушания; задает открытые вопросы; помогает сторонам услышать друг друга, управлять эмоциями; помогает в определении проблемных вопросов, которые стороны хотят разрешить; способствует налаживанию коммуникации между сторонами; создает условия для продуцирования альтернатив решения ситуации.

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.



Фото 3 – Стенд Школьной службы медиации

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

Умение вести переговоры, управлять конфликтом, конструктивно вести себя в спорных ситуациях сегодня необходимо каждому молодому человеку. От этого во многом зависит его успешность во взрослой жизни. Приобрести такие важные навыки, как для себя, так и для оказания помощи другим, ребята могут, пройдя необходимую подготовку и обучение основам школьной медиации и медиативного подхода.

Теоретический анализ научных источников показывает, что структура



конфликтологической компетентности определяется знаниями, личностными качествами человека, его опытом и навыками конструктивного разрешения конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, Н.В. Гришина, Б.И. Хасан) [4].



*Фото 4 – Дворик юных медиаторов*



*Фото 5 – Символ школьной медиации*

Школьная медиация является в настоящее время одной из самых перспективных технологий конструктивного разрешения конфликтов с участием посредника-медиатора, который является для участников спора нейтральным, беспристрастным. Он помогает конфликтующим принять взаимовыгодное решение и создает условия для конструктивного диалога. Понятие «медиация» происходит от лат. «mediare», что означает «посредничать».

Медиация – это междисциплинарная область. Она лежит на стыке таких отраслей знания, как юриспруденция, психология, социология, конфликтология, лингвистика. Каждая из этих наук нашла свое отражение в медиации. Современное понимание медиации начало формироваться во второй половине XX века в странах англо-саксонского права — США, Австралии, Великобритании. Сам термин «медиация» впервые появляется в 1947 году в названии американского федерального центра по урегулированию конфликтов между работодателями и профсоюзами «Federal Mediation and Conciliation Service». В 60-70-е годы во многих странах закладываются основы медиации как альтернативного способа разрешения правовых споров.

С 21 января 2014 года в Республики Беларусь вступил в силу Закон Республики Беларусь «О медиации», который ввел правовой инструмент проведения переговоров, примирительных процедур, разрешение конфликтов и споров с участием независимого третьего лица – медиатора. Переговоры, проводимые с участием медиаторов и по процедуре, закрепленной законодательством Республики Беларусь, наиболее эффективны в отличие от традиционных методов ведения переговоров и разрешения споров и конфликтов, включая и судебное разбирательство. Процедура медиации одобрена судебной системой и повсеместно внедряется при рассмотрении различных споров.

Основополагающими принципами школьной медиации являются добровольность, равноправие сторон, конфиденциальность, независимость и

беспристрастность медиатора, сотрудничество и конструктивный характер переговоров.



*Фото 6 – Встреча с министром юстиции Республики Беларусь Слижевским О.Л.*

Теоретико-методологическую основу опыта составляют: положения компетентностного подхода в организации образовательного процесса (И.А. Зимняя, Л.В. Марищук, А.В. Хуторской и др.); положения теории, определяющие природу конфликта (А.Я. Анцупов, Ф.М. Бородкин, А.Г. Здравомыслов, Г. Зиммель, К. Левин, А.И. Шипилов, Б.И.Хасан и др.); идеи педагогической конфликтологии (В.В. Базелюк, А.С. Белкин, В.И. Журавлев, М.М. Кашапов, М.М. Рыбакова, С.Ю. Темина и др.); применения медиативного подхода в разрешении конфликтов и споров [4].

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 использовались 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.

## **2. Практика мирного разрешения конфликтов в условиях учреждения образования**

Эффективность применения практики мирного разрешения конфликтов определяется развитием медиативного подхода как нового типа реагирования и поведения в конфликтной ситуации, созданием в учреждении образования школьной службы медиации [3].

Необходимыми психолого-педагогическими условиями для создания практики мирного разрешения конфликтов выступают следующие компоненты: целевой, содержательный, организационный, операциональный, диагностический и результирующий [4].

Целевой компонент выступает системообразующим фактором, определяющим результат практического применения и наполняемость других компонентов. Очевидна необходимость междисциплинарного сотрудничества с

другими дисциплинами: психология общения, психология личности, право, педагогика, социология и другими.

Содержательный компонент определяется взаимообусловленностью когнитивных, аффективных и поведенческих составляющих. Когнитивный компонент – это осознание участниками межличностного взаимодействия причин возникновения конфликтов, понимание природы противоречий и конфликтов между людьми. Аффективный компонент определяется конструктивным отношением к конфликтам, а также его участникам. Этот компонент проявляется в эмпатии, вербальной и невербальной сензитивности, ценностных установках. Поведенческий компонент – это умения и навыки общения и взаимодействия с другими людьми, стиль и способы разрешения конфликтов.

Организационный компонент определяется созданием Школьной службы медиации, которая работает со всеми видами школьных конфликтов, а также со спорами, связанными с нарушениями дисциплины и правонарушениями со стороны учащихся на основе принципов медиативного и восстановительного подхода. Также включает обучение участников школьного сообщества новым способам разрешения конфликтов, способам восстановительной коммуникации и нового типа поведения в конфликтных ситуациях. Основными формами обучения выступают активные методы обучения и социально-психологический тренинг.

Операциональный компонент, прежде всего, с поведенческим компонентом и направлен на развитие коммуникативных навыков и коммуникативной компетентности участников образовательных отношений в общении. На практике это означает, что субъект коммуникации должен уметь эффективно выстраивать свою коммуникативную стратегию, пользоваться разнообразными тактическими приемами и техниками коммуникации, представлять себя как участника коммуникационного процесса.

Важным этапом операционального компонента является развитие социальной рефлексии и самоконтроля. Рефлексия приводит к лучшему

пониманию человеком себя. Такой человек стремится выстраивать свои отношения с другим участником взаимодействия как равноправное сотрудничество, находится по отношению к процессу взаимодействия с ним в рефлексивной позиции, которая дает возможность отслеживать, анализировать поступки и действия других и свои собственные.

Проводимое обучение способствует приобретению навыков управления конфликтными ситуациями, применению стратегии сотрудничества.

Диагностический компонент выполняет роль механизма обратной связи и позволяет выявить уровень коммуникативных умений, а также прогнозировать успешность школьного взаимодействия.

Результирующий компонент описывает возможные положительные изменения в личности участников образовательных отношений и психологической среде учреждения образования.

Школьная медиация решает ряд важнейших проблем: обучение позитивной коммуникации, уважительного отношения друг к другу в детско-взрослых отношениях, конструктивному поведению в конфликте; разрешение конфликта, сохраняя межличностные и деловые отношения; профилактика и психокоррекция насилия и школьного буллинга; предупреждение школьных конфликтов, правонарушений и ситуации острого противостояния; воспитание умений вести диалог и выходить из конфликтных ситуаций без «потерь», отстаивать свои интересы и принимать другого человека, уважая его право на защиту собственных интересов.

Школьная служба медиации – это служба, созданная в учреждении образования и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам школьной медиации и медиативного подхода.

Основная цель Школьной службы медиации – внедрение новых альтернативных форм разрешения конфликтов в учреждениях общего среднего 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 7 – 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 (Приложение 1).

Проводилась отработка практических навыков, кейсов (учебных медиаций) и супервизия со стороны кураторов (Фото 8).



*Фото 8 - 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 9).



*Фото 9 – Вручение сертификатов школьным медиаторам*

Что дает школьная медиация [4]: 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 асертивного (уверенного) поведения, учатся управлять своими эмоциями. В своей собственной жизни они ориентированы на разрешение конфликтов мирным путем. Ребята являются постоянными участниками областного фестиваля юных медиаторов (Фото 10-13).



*Фото 10*



*Фото 11*



*Фото 12*



*Фото 13*

*Фото 10-13 – Участие команд в фестивале юных медиаторов Гродненской области (2019,2020)*

Кроме того, наши ребята активно популяризируют школьную медиацию среди учащихся других школ нашего города (Фото 14), а также с огромной радостью встречаются с юными медиаторами из других городов (Фото 15).



*Фото 14 – Участие команды в конкурсе на лучший проект шестого школьного дня: Фест «6-ой элемент»*



*Фото 15 – Фестиваль «Медиация будущего», г.Минск, 25.04.2018*

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.

Оценка эффективности работы в данном направлении носит системный характер.

На начальном этапе работы среди учащихся VIII-X классов проводилась диагностика предрасположенности учащихся к конфликтному поведению (тест «Определение стиля поведения в конфликтной ситуации К.Томаса» (в адаптации Н.В.Гришиной)). Результаты диагностики показали, что большинство учащихся прибегали в своей жизни не к самым эффективным способам разрешения конфликтов.

При повторной диагностике стратегий поведения в конфликте выявлено, что учащиеся стали чаще использовать такие конструктивные стратегии разрешения конфликтов, как сотрудничество и компромисс (Приложение 3).

Результаты диагностики свидетельствуют о том, что учащиеся получили в знания о причинах и видах конфликтов, о возможных стратегиях поведения в спорах, об альтернативных способах разрешения конфликтов.

По отзывам учащихся, участие в обучающей программе по медиации способствовало формированию у них уверенного поведения, повышению самооценки и самодисциплины, развитию критического мышления, навыков принятия решения. Чувство принадлежности у учащихся к важному процессу снижает риск возникновения сложных конфликтов в школе.

## Заключение

Использование медиативного подхода в период формирования личности подростка способствует приобретению навыков сотрудничества, эффективного общения, активного слушания, лидерства и других конструктивных умений взаимодействия с людьми, необходимых для успешной социализации в обществе, появляется опыт межличностной коммуникации, ведения дискуссии и диалога. Все это создает возможность для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки, что особенно важно при воспитании ответственного гражданина страны.

В результате проведённой работы можно сделать следующие выводы:

1. Использование медитативного подхода создает альтернативный путь разрешения конфликтов в учреждении образования. В качестве посредников в конфликте между учениками выступают сами учащиеся.

2. Школьная медиация открывает возможность 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.

3. 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.

В перспективе дальнейшего совершенствования данного опыта планируется обучение новой группы юных медиаторов-посредников, продолжение проведения информационно-просветительской работы в данном направлении с учащимися, родителями и педагогами.

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.

В связи с этим, данный опыт представляет собой практическую ценность в работе специалистов СППС учреждений образования, педагогов, работающих с учащимися подросткового возраста. Предложенный способ разрешения конфликтов при помощи школьной медиации может быть использован специалистами для более эффективного взаимодействия со всеми участниками образовательного процесса.

Опыт работы по теме использования школьной медиации в разрешении ученических конфликтов представлялся на семинарах, научно-практических конференциях в ГрОИРО, АПО г.Минск, на региональном телевидении (Фото 16,17) и публикациях (Приложение 2).



*Фото 16 – Участие в передаче «Тема в деталях»*



*Фото 17 – Интервью для телеканала Гродно +*



## Список литературы

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология : учебник для вузов /А.Я.Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.— 197 с.
2. Иванова, Е. И. Когнитивные аспекты работы с конфликтом [Текст] / Е. И. Иванова. – СПб., 2012.— 11 с.
3. 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. — 11 с.
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. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения : Практическое пособие / К. Фопель // Пер. с нем.: В 4-х томах. – М.: Генезис, 1998.

## **Практическая часть.**

### **Школьная медиация как способ разрешения ученических конфликтов**

Представленные 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 [1]:

*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.

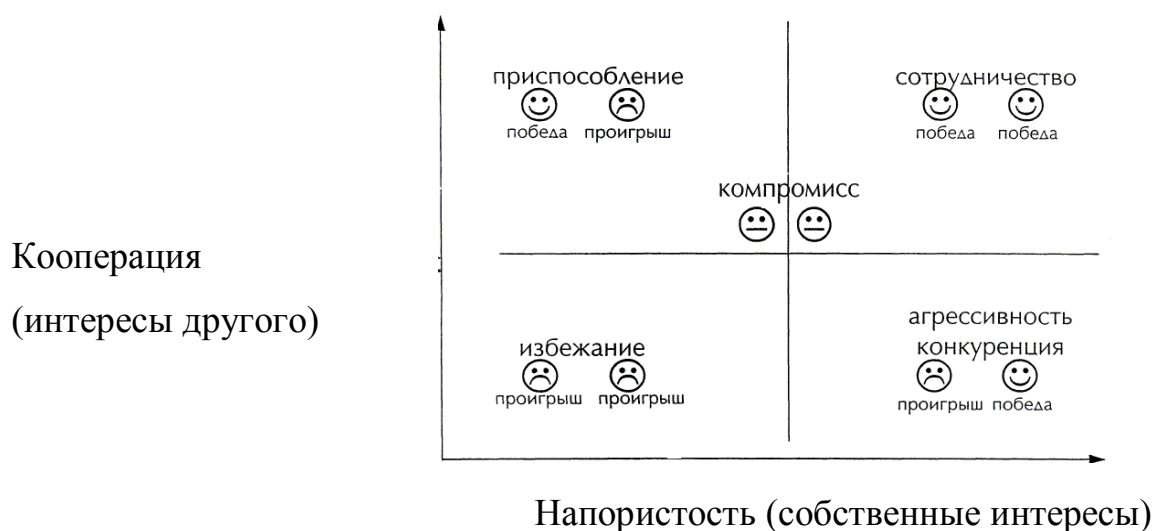


Рис.2 Стратегии поведения в конфликте

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

**Цель:** исследование преимущества 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 получат подарки, говорить ничего не надо. Все делаем молча». Когда все получат 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.

### Список публикаций

1. Интервью для газеты «Беларускі час» в статье «Как разрешать конфликты? Ответ знают гродненские школьники» (06.05.2019, участники гимназической службы медиации, педагог-психолог Кривонос А.С.)  
<https://1prof.by/news/stil-zhizni/kak-razreshat-konflikty-otvet-znajut-g/>;
2. Республиканская e-mail-конференция «Создание условий для формирования безопасной среды учреждения образования», публикация статьи «Медиативный подход как ресурс для создания безопасной образовательной среды» в электронном сборнике педагогического опыта (01-31 мая 2020 года АПО г. Минск, педагог-психолог Мешкова Н.А. в соавторстве)  
<http://www.academy.edu.by/files/sbr.pdf>.

### Трансляция опыта:

*на международном и республиканском уровнях*

1. Международная научно-практическая конференция: «Теория и методика обучения и воспитания», доклад на тему «Медиативный подход как ресурс для создания безопасной образовательной среды» (31.07.2020, педагог-психолог Мешкова Н.А. в соавторстве);
2. Расширенное заседание лаборатории по проблемам воспитания личности по вопросам организации экспериментальной деятельности в учреждении образования в 2018/2019 учебном году, представление опыта создания гимназической службы медиации (НИО, г.Минск, 27.09.2018, педагог-психолог Кривонос А.С.);
3. Круглый стол «Белорусская школьная служба медиации: влияние на образовательный процесс и тенденции развития в Республике Беларусь», представлена «Карманная книжка юного медиатора», составленная педагогом-психологом Кривонос А.С. (г.Минск, 27.10.2018);

4. Республиканский семинар-практикум «Психологическая помощь несовершеннолетним, попавшим в трудную жизненную ситуацию», трансляция опыта медиативного подхода (АПО, г.Минск, 29.05.2019, педагог-психолог Мешкова Н.А., педагог-психолог Кривонос А.С.);
5. IX республиканский рождественский фестиваль педагогического мастерства «Педагогические технологии – современно, эффективно, результативно», проведение мастер-класса «Научись общаться и будет тебе счастье» (АПО, г.Минск, 26.12.–27.12.2019, педагог-психолог Кривонос А.С., педагог-психолог Мешкова Н.А.)  
[https://drive.google.com/file/d/1h\\_VhBkwRf8t7Eq\\_g9NcgL2cpDYwfJFDm/view;](https://drive.google.com/file/d/1h_VhBkwRf8t7Eq_g9NcgL2cpDYwfJFDm/view;)
6. Республиканский семинар «Актуальные направления социально-педагогической поддержки и психологической помощи участникам образовательного процесса», выступление на тему «Школьная служба медиации как средство разрешения конфликтов субъектов образовательного процесса» (28.10.2020г. АПО г. Минск, педагог-психолог Мешкова Н.А.);

*на областном уровне*

1. Трансляция опыта работы о школьной службе медиации в видеосюжете «В гродненских школах начинают работать службы медиации», телерадиокомпания Гродно + (май 2018, педагог-психолог Кривонос А.С.)  
[https://youtu.be/hWl9KhXdjCc;](https://youtu.be/hWl9KhXdjCc)
2. Семинар-практикум «Компетентностный подход в создании бесконфликтной и безопасной среды в учреждении образования» для педагогов социальных учреждений образования Гродненской области, проведение мастер-класса «Школьная медиация как способ разрешения ученических конфликтов», (ГрОИРО, г.Скидель, 12.12.2018, педагог-психолог Кривонос А.С., педагог-психолог Мешкова Н.А.);
3. Семинар-практикум «Медиация и профилактика конфликтов в учреждениях образования» для педагогов-психологов, педагогов социальных учреждений

- образования Гродненской области, (ГрОИРО, 24.10.2019, педагог-психолог Кривонос А.С., педагог-психолог Мешкова Н.А.);
4. Трансляция опыта работы школьной службе медиации в передаче «Тема в деталях», телерадиокомпания Гродно (21.11.2019, педагог-психолог Мешкова Н.А.), <https://www.youtube.com/watch?v=DFPIyXgjnSA>;
  5. Представление технологии медиации в образовательной среде на панораме проектов – победителей областного и республиканского этапов конкурсов на лучший проект шестого школьного дня: Фест «6-ой элемент» (25.01.2020, педагог-психолог Мешкова Н.А.);
  6. Семинар для участников апробации республиканского проекта «Родительский университет», проведение педагогической мастерской «Медиативный подход как альтернативный способ разрешения детско-родительских конфликтов» (ГрОИРО, 27.02.2020, педагог-психолог Кривонос А.С., педагог-психолог Мешкова Н.А.);
  7. Методический практикум «Формирование навыков конструктивного общения в триаде: педагог-обучающийся-родитель» для педагогов социальных учреждений образования Гродненской области, тренинговое занятие «Школьная медиация как способ разрешения ученических конфликтов. Конфликтная коммуникация и ее особенности» (ГрОИРО, 21.05.2020, педагог-психолог Кривонос А.С., педагог-психолог Мешкова Н.А.), <https://drive.google.com/file/d/1yZIEpfsX5p6zASq5QLTy7Co76lXqhicf/view>;
  8. Психолого-педагогические чтения «Психологическая культура: перспективы развития и саморазвития личности» для педагогов-психологов учреждений образования Гродненской области (в онлайн-формате), опыт работы по теме «Конфликтная коммуникация и ее особенности. Школьная медиация как способ разрешения ученических конфликтов» (ГрОИРО, 06.11.2020, педагог-психолог Кривонос А.С., педагог-психолог Мешкова Н.А.) (Фото 18). <https://www.youtube.com/watch?v=i-LuPY5i38w&feature=youtu.be>;



*Фото 18 – Выступление на психолого-педагогических чтениях*

9. Методический экспресс «Мир детской психологии» для педагогов-психологов учреждений образования Гродненской области, опыт работы по теме «Школьная медиация как способ разрешения ученических конфликтов. Конфликтная коммуникация и ее особенности» (ГрОИРО, 21.12.2020, педагог-психолог Кривонос А.С., педагог-психолог Мешкова Н.А.)

<https://drive.google.com/file/d/1yZIEpfsX5p6zASq5QLTy7Co76lXqhicf/view>;

10. Коучинг-сессия для специалистов управлений (отделов) образования, методистов районных учебно-методических кабинетов, курирующих работу педагогов-психологов, педагогов социальных Гродненской области «Эффективные формы социально-педагогической и психологической поддержки и оказания помощи обучающимся», презентация опыта работы, тренинговое занятие «Школьная медиация как способ разрешения ученических конфликтов. Конфликтная коммуникация и ее особенности» (ГрОИРО, 23.12.2020, педагог-психолог Кривонос А.С., педагог-психолог Мешкова Н.А.).

### Результаты диагностики предрасположенности учащихся к конфликтному поведению

Стиль поведения (тест Томаса)	Начальный этап	Заключительный этап
соперничество	14,2 %	9%
сотрудничество	18,0 %	24 %
компромисс	25,5%	44 %
избегание	23,6 %	14 %
приспособление	18,7%	9%

По результатам первичной диагностики предрасположенности учащихся к конфликтному поведению (тест «Определение стиля поведения в конфликтной ситуации К.Томаса» (в адаптации Н.В.Гришиной)) выявлено, что большинство респондентов (25,5% опрошенных учащихся VIII-X классов) склонны к компромиссу; 23,6% - к избеганию конфликтов; 18,7% респондентов прибегают в конфликтной ситуации к приспособлению; 18,0 % учащихся стараются сотрудничать; 14,2% - склонны к соперничеству.

На заключительном этапе диагностика стратегий поведения учащихся гимназии в конфликте показала, что на 18,5% возросло количество учащихся, склонных к компромиссу, что составило 44%. Также учащиеся стали чаще прибегать к такой стратегии, как сотрудничество (в сравнении с предыдущим годом увеличилось на 6% и составило 24%. Учащихся, склонных к избеганию конфликтов стало 14%, к приспособлению и соперничеству по 9%.

Результаты диагностики свидетельствуют о том, что проводимая работа проходит успешно. Учащиеся стали чаще использовать такие конструктивные стратегии разрешения конфликтов, как сотрудничество и компромисс.

Полученные данные показывают, что учащиеся получили знания о причинах и видах конфликтов, о стратегиях поведения в спорах, об альтернативных способах разрешения конфликтов, одним из которых является медиация.

В процессе овладения эффективными коммуникативными техниками учащиеся обрели новый стиль поведения в конфликтных ситуациях, который позволяет более целесообразным и безопасным для себя и окружающих способом разрешать споры, развили в себе такие личностные качества как ответственность, беспристрастность, бесконфликтность, инициативность, активность, опыт сотрудничества.

Учебно-методическое издание

**А.С. Кривонос, Н.А. Мешкова**

**Учимся решать конфликты мирным путем**

**Из опыта работы**

Ответственный за выпуск А.С.Кривонос, Н.А.Мешкова  
Компьютерный набор А.С.Кривонос, Н.А.Мешкова

Отпечатано на технике областного ресурсного центра СППС (на базе ГУО  
«Средняя школа №23 г.Гродно»)

230009

Гродно

ул. Домбровского, 17

Конт.тел: 8 (0152) 443617

e-mail: [gimnasia5\\_grodno@mail.grodno.by](mailto:gimnasia5_grodno@mail.grodno.by)

230030

Гродно

ул. Болдина, 12-В

Конт.тел: 8 (0152) 442142

e-mail: [school23@mail.grodno.by](mailto:school23@mail.grodno.by)