

ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ как способ разрешения ученических конфликтов

Позволь другому быть другим!

Каждый человек уникален по-своему и в чем-то не похож на других. Это часто является причиной возникновения разногласий в отношениях между людьми. Конфликты приносят массу неприятных последствий: стрессы, испорченные отношения, снижение качества принимаемых решений, трату времени, сил, эмоций. Поэтому для многих конфликт — явление всегда нежелательное.

Но мы упускаем из поля зрения, что в некоторых 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 споров. Они рассматривают конфликт как возможность роста и развития, как способ поставить точку в проблемной ситуации и открыть для себя новые горизонты.

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.



**Наталья
Алексеевна
МЕШКОВА,**
*педагог-психолог,
государственное
учреждение
образования
«Средняя
школа № 23
г. Гродно»,
медиатор;*



**Анжела
Станиславовна
КРИВОНОС,**
*педагог-психолог,
государственное
учреждение
образования
«Гимназия № 5
г. Гродно»,
медиатор*

От этого во многом будет зависеть его успешность во взрослой жизни. 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 г. Гродно», «Гимназия № 5 г. Гродно»). Они были созданы в рамках республиканского экспериментального проекта «Апробация технологии формирования конфликтологической компетентности субъектов образовательных отношений в рамках деятельности школьных служб медиации и разрешения конфликтов». А в настоящее время работа школьной службы медиации проходит в рамках республиканского инновационного проекта «Внедрение технологии формирования конфликтологической компетентности участников образовательных отношений на основе создания школьных служб медиации».

Медиация — это современный альтернативный способ разрешения споров, где 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 процедурой:

- добровольной;
- неформальной;
- равноправной;
- независимой;
- закрытой;
- ориентированной на поиск взаимовыгодного положительного решения.

ЧТО ДАЕТ ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ

Ребята принимают активное участие в разрешении проблем, возникающих в школьной среде, учатся открыто говорить о своих чувствах и делиться

идеями, более позитивно оценивают возможность разрешения конфликтных ситуаций, берут на себя ответственность за исход спора и возмещение вреда в случае противоправного поведения, признают право каждого на различия в личностных особенностях и мнениях.

Школьники, прошедшие через опыт медиации, с легкостью переносят навыки разрешения конфликтов и ведения диалога, приобретенные в процессе посредничества, в другие ситуации, а также — во взрослую жизнь. У учащихся, прошедших подготовку по программе обучения школьных медиаторов, повышается самооценка, развиваются лидерские качества, улучшаются коммуникативные способности. Ребята приобретают навыки асертивного (уверенного) поведения, учатся управлять своими эмоциями, развивается их конфликтологическая компетентность, они ориентированы на разрешение конфликтов мирным путем.

Медиация полезна не только детям, но и родителям, и школе в целом. Общее количество школьных конфликтов снижается; в процессе разрешения спорных ситуаций происходит ориентация на конструктивные, примирительные способы; растет способность к сотрудничеству и взаимопониманию, улучшается психологический климат.

Технологию медиации можно рассматривать как процесс переговоров между участниками конфликта. Медиатор в этом процессе:

- 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;



- приходит на помощь в определении проблемных вопросов, которые стороны хотят разрешить;
- способствует налаживанию коммуникации между сторонами;
- создает условия для продуцирования альтернатив решения ситуации.

Ниже предлагаем ряд упражнений, которые проводим в рамках подготовки школьных медиаторов, а также при проведении семинаров-практикумов для педагогов, направленных на знакомство участников с технологией медиации в профилактике и разрешении школьных конфликтов.

Упражнение «Интервью»

Цель: познакомить участников группы, создать раскованную и доброжелательную атмосферу; организовать работу в группе, активизировать чувственное восприятие партнера.

Участники разбиваются на пары и в течение двух минут задают друг другу вопросы (берут интервью). 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 интервьюируемому только один дополнительный вопрос.

Упражнение «Ассоциативная карта конфликта»

Цель: выявить имеющийся у участников опыт 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 просит назвать все ассоциации, которые приходят на ум в связи с темой «Конфликт». Участники в определенном порядке (например, по кругу) называют свои визуальные образы. Ведущий или кто-либо из участников записывает их на доске или на большом листе бумаги вокруг уже написанного понятия/темы так, чтобы близкие ассоциации группировались. Таким образом составляется «ассоциативная карта».

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

Мини-лекция «Что такое конфликт»

Цель: углубить 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, его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт обнаруживает 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 их удовлетворения. 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 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 сообщает участникам, что такое «Дерево конфликта», поясняет, что причины конфликта можно рассматривать как дерево, выделяя три части:

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



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 делается презентация и проводится анализ.

Обсуждение:

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

Подведение итогов: данное упражнение дает возможность участникам изучить проблему со всех сторон, при этом учитывая 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 и уметь выбрать тот из них, который в наибольшей степени соответствует данной ситуации. Как правило, человек в конфликтной ситуации ведет себя привычным для него способом и не догадывается о том, что можно действовать по-другому.

Психолог К. Томас классифицировал все способы поведения в конфликте по двум критериям:

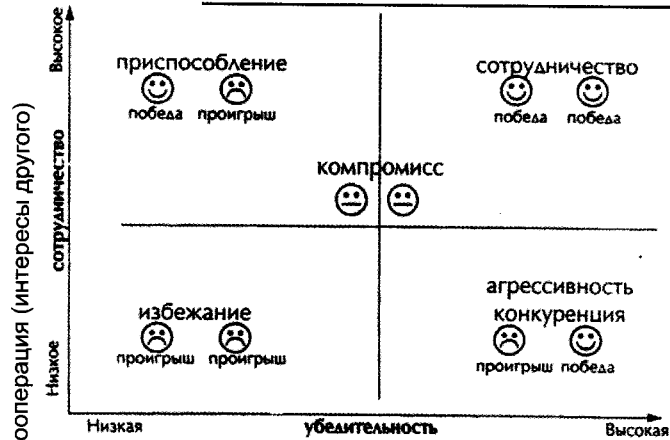
- стремление человека отстаивать собственные интересы (напористость);
- стремление человека учитывать интересы другого человека (кооперация).

На основании этих критериев К. Томас выделил **пять основных способов поведения в конфликтной ситуации**. Для удобства их можно представить и в виде образов животных.

1. Соревнование (конкуренция) — «акула».
2. Приспособление (улаживание) — «плюшевый мишка».
3. Избегание (уклонение) — «черепаха».
4. Компромисс — «лиса».
5. Сотрудничество — «сова».

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

Ведущий характеризует каждую стратегию поведения в конфликте, акцентируя внимание на преимуществе стратегии сотрудничества.



Напористость (собственные интересы)

Соревнование — вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого.

Приспособление — способ поведения участника конфликта, при котором он готов пожертвовать своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния.

Избегание — люди стараются уклониться от обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом».

Компромисс — 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 старается добиться, чтобы другая сторона тоже была удовлетворена.

Упражнение

«Последствия конфликта»

Цель: исследование преимуществы позиции сотрудничества.

Оборудование: коробка с конфетами.

Ход работы: участники делятся на пары и становятся на расстоянии вытянутой руки. Затем берут друг друга за руки, как будто обмениваются руко-

пожатием. Ведущий объявляет, что на задание дается 30 секунд. В течение этого времени необходимо рукой партнера дотронуться до своего бедра. За каждое прикосновение начисляется 1 балл тому, кому 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 вручается конфета.

Обычно при выполнении этого задания участники действуют автоматически и пытаются использовать силу для того, чтобы притянуть руку своего партнера. Только некоторые догадываются, что, если они будут сотрудничать, то смогут быстро и ритмично размахивать руками, эффективно достигая выполнения задания.

Обсуждение: участники, которые разработали больше всего баллов, должны продемонстрировать группе, как им это удалось. Ведущий отмечает, что чаще всего люди вступают в конкуренцию, вместо того чтобы мыслить в рамках взаимной выгоды, рассказывает о преимуществах стратегии «выигрыш—выигрыш».

Игра-переговоры «Такси»

Цель: тренировка навыков ведения переговоров.

Необходимые материалы: флипчарт, маркер.

Ход работы: каждому участнику «срочно нужно вызвать такси». Но так случилось, что в окрестностях нет ни одного свободного автомобиля. 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 флипчарте. Ведущий делит группу на пары и объясняет, что каждый из них сейчас соревнуется за одно такси. Оба участника должны ехать в разных направлениях, поэтому разделить машину они не мо-

гут. На поиск решения в парах дается 10 минут.

Обсуждение: по окончании переговоров ведущий выясняет, сколько человек удовлетворены принятым решением, сколько вынуждены были уступить, но остались довольны решением. Анализируются примеры решений и обсуждаются в контексте основной темы занятия. Важно 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 должны быть правдой, а одно — ложью. Затем они 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 изображают что-то на листах. Затем каждому необходимо при помощи 10 вопросов понять, что нарисовал партнер, и изобразить это на своем листе. Получившиеся рисунки показывают друг другу в конце упражнения.

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

Упражнение «Я-высказывания»

Цель: научиться формулировать «я-высказывания» в повседневной жизни.

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

Перепаразируйте 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 погулять собаку» — желательно: «Я надеялся, что ты выведешь собаку погулять»;

• «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, без лишних эмоций аргументировать свою точку зрения.

Итак, если мы будем правильно общаться и с уважением относиться к окружающим, мы сможем выстраивать 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 (невербально), 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.

Затем участники делятся мнениями о том, что каждый из них приобрел и открыл для себя в ходе занятия.

Школьная служба медиации оказывает положительное влияние на все уровни жизни школьного коллектива. Она позволяет на практике обучать ненасильственным формам взаимодействия и демонстрирует преимущества конструктивного разрешения конфликтов.

Участие в обучающей программе по медиации способствует формированию у учащихся уверенного поведения, повышению самооценки и самодисциплины, развитию критического мышления, навыков принятия решений.

Посредством создания школьных служб медиации в практику работы учреждений образования входят новые, эффективные формы разрешения конфликтных ситуаций.

ЛИТЕРАТУРА

1. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения : практическое пособие / К. Фопель; пер. с нем. : в 4-х томах. — М. : Генезис, 1998 — 160 с.

2. 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 науч. конференции, Санкт-Петербург, 25—29 октября 2016 г. — СПб. : СПбГУ. Скифия-принт, 2016. — С. 1.

3. 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.

4. 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.

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.