

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЛЯ ДЕТЕЙ-СИРОТ И ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ
«ЕСАУЛОВСКИЙ ДЕТСКИЙ ДОМ»
662518 Красноярский край, Березовский район, с. Есаулово, ул. Просвещения 7,
тел/факс 8-/275/ 9-32-83 email: esauldom@mail.ru
ОКОГУ 23280 ОГРН – 1022400557541 ИНН/КПП 2404000793/240401001

СЕМИНАР
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ МЕДИАЦИИ
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ»

Подготовила: воспитатель КГКУ
«Есауловский детский дом»
Морковина И.П.

Есаулово 2017

Цель: познакомить педагогов с технологией медиации в урегулировании конфликтных ситуаций в ОУ.

Образовательное учреждение – это не только образовательный процесс, но и взаимодействие разных людей, объединённых в одном пространстве и участвующих в различных видах деятельности. В ходе такого взаимодействия возникает немало конфликтных ситуаций, которые образовательное учреждение стремится разрешить различными путями. Каким образом происходит разрешение конфликта:

1. Административное решение принимается в кабинете директора или на педагогическом совете.

2. Подростковые «стрелки».

3. Обидчика направляют к социальному педагогу, психологу для перевоспитания.

Что общего у всех этих способов? В них ребёнку навязывается определённая позиция, вместо того, чтобы передать ответственность за разрешение ситуации. При этом под ответственностью имеется в виду не покорное принятие наказания подростком, а его активные действия по заглаживанию причинённого вреда и меры к тому, чтобы подобное не повторилось.

Как ещё можно решить конфликтные ситуации?

В настоящее время актуализируется применение **восстановительной технологии - МЕДИАЦИИ**. Что же такое **Медиация**?

Понятие «медиация» происходит от латинского слова «mediare» - посредничать.

Медиация – альтернативная форма разрешения конфликта с участием третьей нейтральной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора, который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору.

Необходимость создания и развития служб медиации обусловлена рядом причин:

1. Стабильно высокий уровень асоциальных проявлений в детской среде (наркомания, алкоголизм, безнадзорность и беспризорность, детская и подростковая делинквентность);

2. Ослабление роли семьи как института социализации личности (утрата родительского контроля над поведением и действиями детей).

Правовая основа создания и деятельности служб медиации:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Семейный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

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

- Конвенция ООН о правах ребенка (от 20 ноября 1989 г.);

- Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге в 1980, 1996, 2007 гг.;

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

- Национальная стратегия действий в интересах детей" (Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. N 761 "О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы").

- План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы", утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р

-Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (Письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 № ВК-844/07 "О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации") вместе с Рекомендациями по организации служб школьной медиации в образовательных организациях, утвержденными Минобрнауки России 18.11.2013 № ВК-54/07вн.

Поскольку сторонам тяжело общаться конструктивно и самим осуществлять поиски из ситуации, им помогает **нейтральный ведущий, в зарубежной практике он называется - медиатор.**

Особенности медиатора

Медиатор – нейтральный посредник, помогающий

наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом;

- Медиатор не является ни судьей, ни адвокатом, ни следователем, ни прокурором, ни воспитателем и ни советчиком.
- Медиатор не несет ответственности за примирение сторон или выработку ими решения, поскольку это – ответственность сторон.
- Медиатор отвечает за то, чтобы люди поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации и сделали осознанный выбор – воспользоваться им или нет.
- Медиатор также отвечает за то, чтобы на встрече были созданы максимальные условия для взаимопонимания и примирения.

Направления деятельности службы медиации:

- Проведение просветительской работы (в отношении медиации) среди воспитанников и педагогического состава;
- Разрешение разнообразных конфликтов, возникающих в образовательной организации;
- Формирование коммуникативных умений у детей, подростков, педагогов (навыков конструктивного решения конфликтов, ненасильственных стратегий поведения);
- Профилактика социальных аномалий среди детей и подростков (безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма).

Возможный состав службы медиации

- Руководитель службы медиации. Назначается директором ОУ на добровольной основе.

В его обязанности входит:

-планирование работы,

-написание отчетов,

-координация деятельности педагогов и воспитанников, распространение принципов восстановительной медиации в ОУ.

- Педагогические работники (педагог-психолог, социальный педагог, другие педагоги);
- Учащихся старших классов (члены "группы равных").

Обязательно прошедшие обучение!

«Группы равных» - это группы детей, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также

для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников

Большинство образовательных учреждений функции разрешения конфликтных ситуаций осуществляют педагоги-психологи в рамках своей компетенции.

Не рекомендуется включать в "группы равных":

- учащихся "выпускных классов" (из-за сильной перегруженности);
- детей с девиантным поведением (могут испытывать трудности в работе);
- детей с ОВЗ.

Основные принципы медиации:

- **Добровольность участия для конфликтующих сторон**, которая предполагает, что: - вступление всех спорящих сторон в процесс медиации является добровольным (никто не может заставить стороны участвовать в медиации, если они не хотят этого по какой-либо причине), а медиатор - свободно выбранным (никто не может навязать его кандидатуру); - все решения принимаются только по взаимному согласию сторон; - каждая сторона в любой момент может отказаться от медиации и прекратить переговоры.
- **Равноправие сторон** - им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения.
- **Нейтральности медиатора** - в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта.
- **Конфиденциальность** - все, о чем говорится или обсуждается в процессе медиации, остается тайным (исключение - информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена). Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения.
- **Законность** - в рамках процедуры медиации мы обсуждаем такие решения , которые не противоречат законодательству РФ.
-

Информация о конфликте может поступать из различных источников:

- от администрации детского дома;
- из ящика обращений;
- от самостоятельных обращений какой-либо из сторон;
- от свидетелей конфликта.

Мне бы хотелось остановиться на технологии педагогического посредничества, поскольку для того, чтоб обучать детей медиации, необходимо самому педагогу профессионально владеть этой технологией.

Цель технологии педагогического посредничества – восстановление нарушенных взаимоотношений, как с конкретным человеком, так и с обществом в целом, способствующем возвращению ребенка, а не отчуждению его в случае совершения им преступления. Остановимся более подробно на **жертвы и обидчика:**

Критерии принятия случая:

- есть конфликтная ситуация, стороны известны и признают своё участие в этой ситуации (но не обязательно признают свою правоту);
- каждой из сторон более 10 лет;

- стороны не употребляют наркотические вещества и психически здоровы (поскольку в противном случае они не в состоянии брать на себя ответственность за свои поступки);

- желательно чтобы со времени конфликта прошло не более 1-2 месяцев, поскольку иначе пережитые чувства начинают стираться.

В медиации выделяется **четыре этапа**:

1 – этап подготовительный

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встрече.

Решаются задачи:

- получение информации о конфликте, оценки конфликта с точки зрения применения к нему посредничества;

- установления доверительных отношений со сторонами конфликта, получения представления о содержании произошедшего конфликта, принятия переживаний, оценок участников ситуации и их мнений по разрешению ситуации;

- представления процедуры примирения и мотивации сторон на участие в ней.

Работа с участниками конфликта ведётся по следующей схеме: сначала ведущий, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии всех участников о произошедшем, затем выясняют причину. Далее ведущий, используя имеющийся конфликт в качестве педагогической ситуации, побуждает участников конфликта найти правомерные и ненасильственные пути выхода из него. Клиенты самостоятельно рассматривают различные варианты действий в той же самой или подобной ситуации. Анализируют свои поступки и их причины. Параллельно работая с обеими сторонами, ведущий может показать им, какие чувства испытывает человек, которому причинён вред. Вспомнив любой случай из собственной жизни, когда он был обижен кем-то, клиент имеет возможность пережить те чувства, которые переживает другая сторона (метод переноса чувств).

Самое главное расположить к себе людей. Ведущий даёт понять, что он нейтральное лицо, затем представляет программу примирения и предлагает принять в ней участие.

Длительность подготовительного этапа – зависит от характера конфликтной ситуации (семейный, школьный, межличностный, конфликты криминального уровня) и может проходить от 10 дней до 3 месяцев.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап – признание участниками случившегося; признание негативных последствий, которые несёт конфликт; признание своей вины; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации; желание обсудить, существующую проблему с другими участниками; уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной.

Ожидаемый положительный результат – согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

2 – этап примирения

Целью данного этапа является организация и проведение примирительной встречи, создание условий для заключения примирительного соглашения между сторонами конфликта.

Решаются задачи:

- помощи в выражении (а при необходимости переформулировании) сильных эмоций;

- организации диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;

- помощи сторонам в осознании несправедливости произошедшего;

- организации диалога о возмещении ущерба (если он имеет место быть), о будущем участников конфликта. Поиск ответа на вопрос: «Как сделать, чтобы этого не повторилось?»;

- составления примирительного соглашения сторон.

Длительность этого этапа составляет от 2 до 4 часов.

Ход встречи

Ведущий приветствует всех, пришедших на встречу, представляется и представляет всех участников встречи. Создаёт спокойную комфортную атмосферу, подчёркивает, что пришедшие собрались по своему желанию, и что участие в такой встрече – это, несомненно, мужественный шаг. Отмечает, что все присутствующие только выиграют от этой встречи. Просит участников быть откровенными и максимально честными. Напоминает, что все собрались здесь, чтобы разобраться в произошедшем, постараться прийти к соглашению, исправить то, что возможно. Ведущий ещё раз оглашает правила примирительной встречи и свои обязанности.

Правила встречи.

Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент

Нельзя перебивать говорящего

Слушать и говорить следует с уважением друг к другу

Стороны могут выдвинуть свои особые условия

Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи и на начало всего процесса.

Обязанности ведущего:

Беспристрастная работа на пользу обеих сторон

Соблюдение конфиденциальности, в противном случае можно повредить себе и другому человеку

Ведущий не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

Далее медиатор просит сначала **потерпевшую** сторону рассказать о том, что произошло, что человек чувствовал в тот момент, и что чувствует теперь, что было утеряно в результате случившегося и как это повлияло на его жизнь.

Во время рассказа, ведущий не упускает из вида реакцию нарушителя. Старается определить уровень волнения и стресса нарушителя. Следит, чтобы рассказывающего не перебивали. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в этот момент?» ведущий должен убедиться, что говорящий рассказал о своих переживаниях и о том эффекте, который на него имело случившееся.

После этого ведущий представляет слово **нарушителю**, который излагает свою версию, говорит о причинах, которые побудили совершить его такой поступок, приносит свои извинения.

Ведущий кратко суммирует то, что было сказано, обращает внимание на то, что стороны могут не соглашаться относительно конкретных фактов, и их задача примириться с происшедшим и начать искать выход из сложившейся ситуации. Уточняет, не хотят ли они что-то добавить к сказанному, прокомментировать, спросить о чём-то вторую сторону. Просит стороны, поделиться своими мыслями о случившемся с учётом услышанного.

Далее медиатор говорит о необходимости выработать пункты договора, просит стороны подумать, при каких условиях по их мнению

- конфликт можно было бы считать разрешённым

- нанесённый вред можно было бы считать компенсированным

- обе стороны выиграли от этого договора

- старается инициировать дискуссию по поводу условий, помочь
- определить, что важно для каждой стороны (позиция сторон) и почему (интересы сторон)
- суммировать весь нанесённый вред
- обозначить способы компенсации причинённого вреда
- определить, насколько эти условия реальны, выполнимы, обдуманы

Если сторонам трудно выработать условия, ведущий напоминает им о том, что обсуждалось на предварительных встречах, о других конфликтных случаях, когда другим конфликтующим сторонам приходилось выработать условия договора.

После того как эти условия согласованы, и участники пришли к обоюдному согласию, создаётся письменное соглашение сторон, которое подписывается обеими сторонами.

При урегулировании противостояния педагог стратегической задачей ставит не воздействие на стороны, а побуждение их к переводу конфликта в ситуацию совместного поиска решения. Правила поведения на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу, поэтому в ходе примирительной встречи подросток научается излагать свои мысли, чувства, потребности, объяснять свои поступки в корректной форме, контролировать свои эмоции.

На примирительной встрече участники сложных ситуаций имеют возможность подойти к причине конфликта с другой стороны, прояснить все недопонимания, возникшие вследствие того, что вовремя не обсудили случившееся, оговорки и т.д. В данных конфликтах разрабатываются шаги по восстановлению разрешенных отношений.

Для того чтобы примирительное соглашение (договор) по результатам примирения было эффективным необходимо: составить его абсолютно точным и конкретным; написать его тем языком, который понятен обеим сторонам; конкретизировать имена, сроки, суммы; указать, каким образом будут решаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап. Выработка действий по преодолению конфликта, готовность участников выполнять эти действия, план возмещения материального ущерба.

Ожидаемый положительный результат – подписание примирительного соглашения.

Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители, но если подросток против их участия, ведущие просят их удалиться.

3 – этап восстановления справедливости

Целью этапа является – обеспечение успешности выполнения пунктов соглашения, достигнутого на предыдущем этапе представителями сторон.

Решаются задачи:

- контроль выполнения условий соглашения;
- организация при необходимости дополнительных встреч.

Длительность этапа восстановления справедливости от 1 до 6 месяцев.

Участникам представляется время на закрепление конструктивных способов поведения. Если условия, прописанные в соглашении, не выполняются, проводится повторная примирительная встреча, обсуждаются препятствия, возникшие в ходе соглашения, вырабатываются новые если необходимо, действия, для решения конфликта.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап. Выполнение условий соглашения, удовлетворённость всех сторон конфликтной ситуации, прекращение разрастания конфликта.

Ожидаемый результат – успешное выполнение условий соглашения.

4 – профилактический этап

Решается задача:

- профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.

Длительность профилактического этапа – от 6 месяцев до 2 лет. Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта налаживаются.

Таким образом, мы видим, что основная задача медиации – способствовать развитию и продвижению истории конструктивных взаимоотношений сторон. Письменное соглашение, формулируемое в конце медиации, является средством продвижения этой истории, а не наоборот.