

Конфликтные ситуации в школьном пространстве как объект работы службы медиации

Романова Т. В, магистрант гр. СПм-115
ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет имени
Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

научный руководитель – Данилова М.В., к.п.н.,
доцент кафедры социальной педагогики и психологии
ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича
и Николая Григорьевича Столетовых»

В школьном пространстве часто происходят конфликты разного характера между субъектами образовательного процесса: учениками, учителями, учениками и учителями, родителями и учителями и т.д. Зачастую модель поведения, выбранная для разрешения какого-либо конфликта, не оказывается действенной, а не разрешенные проблемы влекут за собой все новые и новые конфликтные ситуации и негативные последствия.

Цель: организация службы медиации в образовательном пространстве.

Задачи:

- 1) провести опрос с целью выявления объектов конфликта и определения, как часто учащиеся вступают в конфликт;
- 2) изучить стратегии поведения в конфликте учеников 9-х классов;
- 3) организация службы медиации на базе МБОУ СОШ № 1 г. Гусь-Хрустальный.

Большая часть субъектов образовательного пространства не в состоянии конструктивно разрешить конфликты, происходящие на протяжении их жизни в школе и за ее пределами. Для большинства подростков «решением» их проблем являются словесные пререкания, драки,

уход в себя и т.д. На наш взгляд, выше перечисленные способы не приемлемы для разрешения конфликтов и сложных ситуаций.

На базе МБОУ СОШ № 1 г. Гусь-Хрустальный мы провели опрос среди 50 учащихся 9-х классов и выяснили как часто, и с кем они вступают в конфликт.

Обработав результаты, мы получили следующее: 45% – редко вступают в конфликт (рис.1). 55% – часто. 15% – чаще всего с учителями. 40% – со сверстниками 45% – с родителями (рис. 1.2).

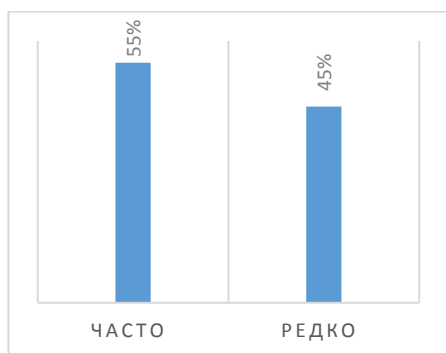


Рис.1. Результаты анкетирования (частота вступления в конфликт)

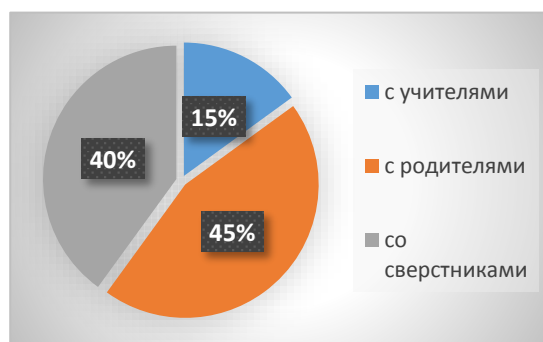


Рис.1.2. Результаты анкетирования (субъекты конфликта)

Тест для определения стратегий поведения в конфликте (К. Томас) у испытуемых помог выявить следующее: 35% выбирают компромисс как стратегию выхода из конфликтной ситуации, 30% – сотрудничество, 15% приспосабливаются к оппоненту в конфликтной ситуации, 10% предпочитают избегать, а не решать проблему, 10% выбирают стратегию соревнования. Результаты представлены на рисунке 2.

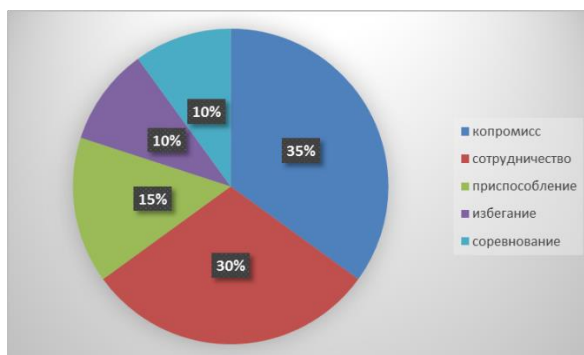


Рис.2. Результаты диагностики выбора копинг-стратегий (методика К.Томаса)

Методика определения индивидуальных копинг-стратегий (Э.Хайм) показала, что для группы испытуемых характерны следующие копинг-

стратегии: 50 % респондентов выбирают относительно продуктивную, 35 % – непродуктивную, а 15% – продуктивную (рис.3).

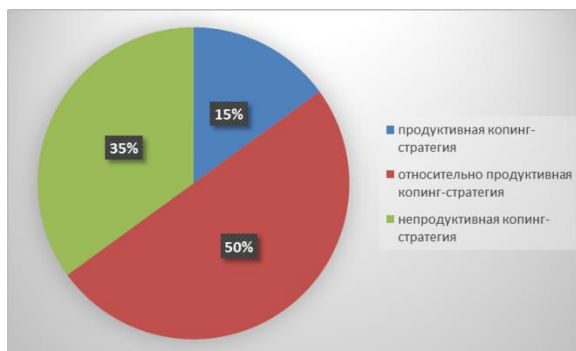


Рис.3. Результаты диагностики выбора копинг-стратегий в конфликтных ситуациях (методика Э.Хайма)

Современные данные психологических исследований позволяют утверждать о том, что нормально адаптированные люди чаще прибегают к более продуктивным, адаптивным копинг-стратегиям и меньше используют непродуктивные. Личности же с дезадаптивным поведением склонны к мало продуктивным стратегиям, таким как уход от проблем и трудностей, отрицание и изоляция.

Таким образом, копинг-стратегии представляют собой самостоятельные, отдельные способы реализации совладающего поведения, свойственные человеку в тех или иных ситуациях, строящиеся на основе личностных и средовых копинг-ресурсов.

Поэтому необходимо показать учащимся, что есть более гуманные и эффективные способы и технологии урегулирования и разрешения конфликтов, например, медиация, которая с успехом применяется во многих странах.

Медиация – это технология урегулирования конфликта с участием третьей стороны. Специалист, который владеет данной технологией и осуществляет эту процедуру, является медиатором. Деятельность медиатора направлена на нормализацию и оптимизацию отношений между конфликтующими сторонами. Основная его задача – организация переговоров между конфликтующими сторонами [1, с. 55].

Первые попытки применения медиации в школе были предприняты в начале 1980-х гг. в США. С тех пор этот метод в тех или иных формах используется достаточно широко в образовательном пространстве во многих странах мира. Впервые метод медиации в нашей стране был апробирован в 2002 г. в одной из московских школ, что послужило началом деятельности школьных служб примирения в России [5, с. 27]. В 2010 г., по данным Фонда защиты детей от жестокого обращения, школьные службы примирения вошли в «Лучшие практики деятельности по защите прав ребёнка». В 2012 г. задача создания школьных служб примирения вошла в «Национальную стратегию действий в интересах детей 2014 – 2017 гг.» и в «План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2014–2017 годы». За данный период школьные службы примирения были созданы во многих регионах и городах России: Москве, Пермском крае, Волгограде и Волжском, Великом Новгороде, Казани, Тюмени и других [7].

Школьная служба примирения – это команда медиаторов, в состав которой входят учащиеся школы и их кураторы. На базе нашего учреждения – МБОУ СОШ № 1 г. Гусь-Хрустальный – медиаторами являются психолог, педагоги, а также ученики 9-11 классов, которые помогают в решении конфликтных ситуаций «ученик – ученик». Сами школьники помогают своим сверстникам и учащимся младшего возраста в разрешении проблемных ситуаций. Педагог, курирующий школьную службу примирения, практически не вмешивается в саму процедуру, он осуществляет в основном только наблюдательную функцию. Что касается конфликтов, то их разрешают сами подростки.

Выделяют следующие этапы осуществления деятельности с использованием медиации:

1. Знакомство с конфликтующими сторонами (с каждым в отдельности), чтобы услышать обе версии происшедшего, разбор материала

конфликта. Важно отметить, что медиатор сначала ведет беседу (интейк) с обидчиком, а потом уже с потерпевшей стороной.

2. Многократные встречи с каждой из сторон до того момента пока обе стороны не будут готовы к предстоящим переговорам.

3. Проведение переговоров, которые организуются и проводятся только с согласия обеих конфликтующих сторон. Во время переговоров участники приходят к соглашению, которое обязуются выполнять [2, с. 4].

Основные принципы медиации – это добровольность (никого нельзя заставить прийти на переговоры) и конфиденциальность (медиатор должен обеспечить конфиденциальность как интейков, так и общей встречи сторон). Команда медиаторов может иметь свою группу поддержки, в которую входят учащиеся, не являющиеся медиаторами. Они могут направлять конфликтующих к медиаторам, помогать в организации презентаций, работе с электронными ресурсами, оформлении газеты, листовок, брошюр и т.д. Необходимо информировать родителей о том, что их ребенок вовлечен в работу школьной службы примирения, на основе их письменного согласия [8, с. 110].

Требования к медиаторам:

- Должен обязательно пройти обучение медиации.
- Должен знать этапы медиации и процедуру.
- Выделять 4 стадии развития реакций обидчика на конфликт (отрицание, угрызения совести, раскаяние, желание попросить прощения) и не назначать совместную встречу с пострадавшим от конфликта на первых двух стадиях.
- Выделять стадии развития реакций пострадавших от конфликта. Понимать при каких конфликтах процесс медиации неуместен (знать теорию посттравматических стрессовых расстройств).
- Знать виды конфликтов и особенности поведения людей в разных конфликтах.
- Должен уметь работать с сильными чувствами [6].

Основными **функциями** школьной службы примирения являются:

1. Восстановительная – восстановление статуса пострадавшего и обидчика в обществе, отношений между ними и в школьном сообществе;
2. Образовательная – повышение коммуникативной компетентности учащихся и педагогов;
3. Воспитательная (стимулирование развития рефлексии, самостоятельности, принятия на себя ответственности, планирования будущего, осознания ценности отношений);
4. Профилактическая (предотвращение конфликтов) [8, с. 56].

Основные **направления деятельности** служб школьной медиации:

- проведение просветительской работы (в отношении медиации) среди учеников, их родителей и педагогического состава;
- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации;
- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;
- формирование коммуникативных умений у детей, подростков, педагогов и родителей (навыков конструктивного решения конфликтов, ненасильственных стратегий поведения);
- профилактика социальных аномалий среди детей и подростков (безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних);
- профилактическая и коррекционная работа с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении [4].

Этапы организации службы медиации:

Для организации школьной службы медиации необходимо решить следующие задачи:

- информировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;

- мотивировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;
- проводить обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей);
- организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;
- обучать сотрудников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «Школьная медиация»;
- установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

Для решения указанных выше задач необходимо реализовывать следующие **ключевые мероприятия**:

1. Организация информационных просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации.

1.1 Проведение ознакомительного семинара для всех педагогических работников образовательной организации;

1.2 Организация ознакомительного семинара по школьной медиации для руководителя образовательной организации, его заместителей, психолога, социального педагога и 3-4 преподавателей;

1.3. Организация информационного просветительского мероприятия для родителей и обучающихся образовательной организации, направленного на формирование мотивации к участию в работе службы школьной медиации.

В результате реализации первого этапа создания службы школьной медиации в образовательной организации формируется инициативная группа работников этой организации, а также родителей обучающихся, готовых принимать активное участие в работе службы школьной медиации.

2. Обучение руководителя службы и ее будущих специалистов.

2.1 Обучение руководителя службы школьной медиации и ее будущих специалистов - школьных медиаторов по программе «Школьная медиация»;

2.2 Проведение цикла семинаров-тренингов для родителей, проявивших интерес к работе создаваемой службы школьной медиации с привлечением сотрудников образовательной организации, прошедших обучение по программе «Школьная медиация»;

3. Разработка согласований по формированию службы школьной медиации в образовательной организации.

3.1 Рассмотрение вопроса о создании службы школьной медиации и ее дальнейшей деятельности органами государственно-общественного управления образовательной организации (советом школы, родительским комитетом, классным, общешкольным собранием, попечительским советом и другими);

3.2 Утверждение Положения о службе школьной медиации, одобренное органом государственно-общественного управления образовательной организации.

3.3. Решение общих организационных вопросов деятельности службы школьной медиации.

4. Организация взаимодействия службы школьной медиации со всеми структурными подразделениями образовательной организации, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

5. Апробация практической работы службы школьной медиации по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, а также первичная оценка эффективности деятельности службы школьной медиации.

6. Обучение методу школьной медиации обучающихся и подготовка «групп равных».

6.1 Формирование «групп равных» из учащихся образовательной организации по двум возрастным группам: 5 - 8 классы и 9 - 11 классы.

6.2 Реализация программ обучения детей в «группах равных».

Таким образом, технология медиации способствует конструктивному поведению в конфликтных ситуациях. В России по данным мониторинга на 2014 год насчитывается 630 школьных служб примирения в 19 регионах. Внедрение данной технологии становится новым шагом урегулирования конфликтов в школьном пространстве.

Список используемой литературы:

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2005.
2. Замедлина Е. А. Конфликтология. – М.: РИОР, 2005.
3. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / Под общ. ред. Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
4. Кривцова А.С., Хухлаева О.В. Служба школьной медиации / Электронная система Образование: "Справочник педагога-психолога. Школа". – 2014. – № 2.
5. Мельникова Н. А. Шпаргалка по социальной психологии. – М.: Аллель-2000, 2005.
6. Мониторинг восстановительных практик // Вестник восстановительной юстиции. Вызовы и стратегии. – 2013. – Выпуск 10.
7. Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. N 761 "О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы"// <http://base.garant.ru/70183566/>
8. Хананашвили Н. Л., Максудов Р. Живая Конвенция и школьные службы примирения. Теория, исследования, методики / под общ. ред. Н.Л.Хананашвили. – М: Благотворительный фонд «Просвещение», 2011. – 168 с.