

Школьная Служба Медиации

В школе дети проводят большую часть своего времени, общаются с огромным количеством людей и часто сталкиваются с ситуациями, когда нужно принять решение самостоятельно (без участия родителей: советом или инициативой), не откладывая на потом. Получается, что в школе наши дети учатся жить.

Многие родители и педагоги среди качеств, которые, как они считают, необходимы нашим детям, называют самостоятельность. Но при этом взрослые забывают, что условием формирования той самой самостоятельности является предоставление ребенку возможности самому решать затруднительные вопросы, находить выходы из конфликтных ситуаций. Окружающим подростка людям кажется, что в случае воплощения в жизнь самостоятельно принятого решения ученик «наломает дров» и поэтому из благих намерений мы спешим подсказать ему выход из ситуации, а то и активно поучаствовать в её разрешении. При этом каждый взрослый преследует свою цель: педагог - поддержание дисциплины и высоких показателей по поведению детей в школе, родители - избежать вызовов в школу, иметь возможность рассказать об успехах ребенка родственникам, друзьям, сослуживцам и др.

А чего же хочет в этой ситуации подросток? Удовлетворить свои потребности: быть услышанным, понятым, доказать, что его слово чего-то стоит. Существует вполне легальный способ дать ему такую возможность, когда регулирование конфликтной ситуации осуществляется с участием третьей стороны. Такую деятельность принято называть медиацией.

Медиация - специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса нахождения конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволяет прекратить конфликт.

Медиация (посредничество) является одним из наиболее древних и всеобщих способов разрешения конфликтов. Она существовала в Китае, в странах Африки, где старейшины рода или племени выступали в качестве своеобразных профессиональных медиаторов, обеспечивая бесконфликтное решение проблемных конфликтных ситуаций.

Проблема конфликтных отношений между несовершеннолетними и взрослыми становится все более актуальной. Среди наиболее распространенных упоминаются конфликты, связанные с учебой и социальным взаимодействием людей, среди которых можно отметить конфликты со сверстниками, межличностные конфликты со значимыми людьми, конфликты, связанные с антисоциальным поведением (страх уголовной ответственности, боязнь позора) и конфликты, обусловленные материально-бытовыми трудностями.

Для решения разного рода конфликтов (не только школьных) возможно использование метода медиации.

В настоящее время конфликты рассматриваются как сложное социальное явление и неизбежный спутник социальных отношений.

В последнее время отношение к конфликтам и практика работы с ними рассматривается со следующих позиций:

1) конфликт - это нормально, это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, и поэтому выступает как естественный фрагмент человеческой жизни;

2) его не надо воспринимать как однозначно деструктивное явление, приводящее к разрушениям, это один из главных процессов играющих конструктивную роль в сохранении жизнеспособности и устойчивости социального целого;

3) конфликт содержит в себе позитивные потенциальные возможности и продуктивная конфронтация происходит вследствие того, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию;

4) конфликт может быть управляем; с ним можно работать, уменьшая его деструктивные последствия и усиливая конструктивные возможности.

Сигналами конфликта служат:

- кризис отношений,
- напряжение при общении,
- недоразумения, инциденты;
- общий дискомфорт.

В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация - скрытое или открытое противоборство двух или нескольких участников (сторон), включающее либо противоречивые позиции сторон по какому - либо поводу.

Для возникновения конфликта необходим инцидент - это практические (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации.

Конфликт



Инцидент – конфл. действие одной из сторон



Конфликтная ситуация

Дети, прошедшие такое обучение, менее подвержены стрессу.

Модели организации школьной службы примирения

На данный момент существует три организационные модели школьной службы примирения. К ним относятся:

- «профилактическая» модель;

В рамках первого, «профилактического» подхода, служба примирения призвана декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников.

- «воспитательная» (педагогическая) модель;

. Организация программ примирения выступает в качестве коллективной социально-значимой деятельности

- «сервисная» модель.

Но есть и третий вариант - организационное оформление службы примирения в рамках школьного самоуправления

Служба обслуживает школьников, которые нуждаются в помощи в разрешении конфликтов. Оцениваться работа службы, следовательно, будет по тому, насколько успешно она справляется с заказом учеников.

Факт согласия ученика на участие в программе - это и есть момент поступления заказа.

А критерий эффективности - способность службы справиться с теми ситуациями, которые к ней поступают.

Итак, **цель службы примирения ,внешняя** - выполнение запросов школьников на мирное разрешение конфликтных и криминальных ситуаций, снижение уровня конфликтности в школе, воспитание установок толерантного сознания, профилактика правонарушений.

Но в том-то и дело, что служба не может поставить себе цели самостоятельно. Цели службе ставит заказчик. И, исходя из этого, что если заказчики - сами ученики, то они от подобных целей очень далеки, возникает **вторая, внутренняя цель ШСП** - цель - одна: получить возможность некарательного, конструктивного разрешения конфликтов.

В отличие от «профилактического» и «воспитательного», «сервисный» подход не направлен на видоизменение детской среды. Он не сориентирован ни на задачу профилактики, ни на задачу воспитания. Его задача - удовлетворить запрос ребят предоставлением соответствующих услуг. В центре внимания подхода - фигура клиента, заказчика, которым является конкретный ученик или взрослый.

Восстановительные программы в школах реализуются в разных вариантах:

- 1) Взрослый ведущий (соц. педагог или психолог) сам проводит программы.
- 2) Взрослый ведущий привлекает к своей деятельности нескольких подростков.
- 3) Есть группа подростков, которые проводят примирительные встречи, а взрослый курирует эту группу: организует эту работу, а также помогает в сложных случаях (например, если в конфликте участвуют родители).

Особенности:

- 1) Не использовалась правозащитная тематика (детские правозащитные приемные), поскольку было опасение, что подростки будут "судить" сверстников и учителей.

Давать технологию примирения, позволяющую согласовывать интересы, организаторам казалось более адекватным.

- 2) Отказ от роли школьных «конфликт - менеджеров», которые вмешиваются в конфликт и пытаются решить ситуацию прямо «на месте». Наоборот, много обсуждалось, как ШСП может встроиться в структуру школы и за счет этого обрести устойчивость.

Вторым направлением деятельности стал вопрос сохранения ценностей службы. В качестве ответа появились:

- 1) Система подготовки, включающая обучение, супервизию, работу на командообразование, написание отчетов, изучение литературы по данной теме и пр.
- 2) Клуб ведущих, где ведущие обсуждали свои различные сложности и удачные находки.

- 3) Вопросы рекламы службы среди учителей, учеников, родителей, жителей города и пр.
- 4) Дальнейшее сопровождение ведущими своих «подопечных» - своеобразное курирование на определенный срок (обычно 1 месяц).
- 5) Работа в парах «опытный ведущий - новичок» и пр.

На данный момент модель службы состоит из следующих элементов:

- 1) В службе есть 2-4 пары подготовленных ведущих из учеников школы 5-10 класса, взрослый, курирующий службу и несколько подростков в «группе поддержки» (например, рисуют стенгазеты по ШСП).
- 2) Ставится вопрос: как взаимодействовать службе с пространством школы. Для этого обсуждается, с какими ситуациями работает служба, откуда получает информацию (социальный педагог, ящик обращений, от сверстников и пр.) и как при этом соблюдается конфиденциальность, что происходит в случае успешного примирения сторон, где и в какое время проводятся программы, как ШСП взаимодействует с КДН и педсоветом, что и как сообщает о себе (реклама), завоевание высокого статуса. Все это закрепляется в «положении о службе».
- 3) Как удерживать ценности службы и мастерство. Сюда входят вопросы: обучения включая отбор, супервизию, тренинги, литературу и фильмы, составление отчетов); работа в паре (опытный ведущий - новичок), вопросы командообразования и проектирования службой своего места в школе и своего развития. А также вопросы клуба ведущих, презентаций на межшкольном уровне, конференций и пр.

Школьная служба примирения - форма организации самостоятельной деятельности школьников по освоению навыков само- и взаимопомощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций.

Основной целью деятельности школьной службы примирения данной модели является повышение результативности образовательного процесса через содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций в школьной среде.

Поскольку мы назвали несколько моделей, то возможно формулирование задачи работы службы следующим образом:

- создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов (но не в ущерб чужим интересам);
- улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса (семьи, воспитателей, педагогов, администраторов воспитательно-образовательных учреждений, психологов, социальных работников, социальных педагогов, школьных инспекторов, детей, подростков, юношества) с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами. При реализации этих целей необходимо решение следующих задач:

- снижение конфликтности на территории воспитательно - образовательных учреждений за счет обучения взрослых основам медиации как процедуры разрешения споров и формирования «групп равных» среди младших и старших подростков, также учащихся умению разрешать конфликты с помощью медиативного подхода. Это позволяет взрослым оперативно и эффективно разрешать разнонаправленные конфликты с участием родителей, детей, педагогов, администрации, а детям и подросткам -оказывать содействие своим сверстникам в сложных ситуациях и выступать посредниками при разрешении конфликтов в среде ровесников;

- профилактика агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей и юношества;

- профилактика преступности среди несовершеннолетних;

формирование условий для снижения количества межкультурных, межэтнических, межконфессиональных конфликтов;

- координация усилий семьи, воспитателей и педагогического состава с целью предотвращения неблагоприятных «сценариев» развития жизни ребенка, особенно в критические периоды, одним из которых является подростковый;

- повышение и сохранение профессиональной компетентности, профилактика профессиональной деформации воспитателей и педагогов, что достигается благодаря эффективному использованию временных, эмоциональных и человеческих ресурсов в целом.

К организационным задачам относятся:

- разработка способов получения информации и дальнейшее реагирование учреждения на результаты программы. Информация может быть получена от администратора школы (например, заместителя директора). В этом случае администратор передает часть своей власти и ответственности ШСП. Поэтому между ними должны быть отношения сотрудничества. Фактически это происходит в тот момент, когда администратор говорит пришедшим к нему конфликтующим сторонам (или тем, кто их привел): «Обратитесь вначале в службу примирения». При этом у обидчика есть выбор: прийти на программу примирения или отказаться от этого, и тогда дело пойдет обычным административным путем. И иногда именно угроза вызова на педсовет, передача документов в КДН и ЗП, заведенное уголовное дело заставляют нарушителя сделать первый шаг в направлении разрешения конфликта, но еще не дает возможности разрешить конфликт и изменить своё поведение.

В программу реализации метода «Школьная медиация» в форме Школьной службы примирения должны входить обучение взрослых, которые в свою очередь обучают детей. Задачами обученных взрослых могут быть следующие:

1. Разрешать разнонаправленные конфликты, возникающие на территории воспитательно-образовательного учреждения;

2. Вести просветительскую работу среди коллег и родителей;

3. Обеспечивать формирование и обучение «групп равных» (программа обучения «групп равных»);

4. Координировать действия участников «групп равных» в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди младших и средних школьников;

5. Обеспечивать супервизию и помощь при разрешении участниками «групп равных» конфликтов между сверстниками, а также принимать участие в роли медиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и детьми;

6. Использовать медиативный подход в работе с детьми из неблагополучных семей, в рамках программы по безнадзорным и беспризорным детям, в качестве профилактической работы, работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликте, созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса;

7. Обеспечивать применение медиативного подхода, метода позитивного общения в рамках коррекционной работы с несовершеннолетними правонарушителями, в том числе работниками правоохранительных органов, представителями комиссий по делам несовершеннолетних и так далее;

8. Использовать медиативный подход и позитивное общение как основу для сохранения межпоколенческой коммуникации и возможность преемственности общечеловеческих духовно - нравственных ценностей [11].

Внедрение школьной службы примирения может проходить в несколько этапов:

- первый этап - диагностический (выявление конфликтов, анкетирование педагогов и школьников в случае отдельного образовательного учреждения). Для этой цели в муниципальном образовании могут быть организованы семинар или совещание.

- второй этап - организационный (формирование группы учителей, социальных педагогов, школьных психологов, администраторов с целью последующего их обучения)

Было бы целесообразно, чтобы каждое учебное заведение имело группу медиаторов из числа своих педагогов, школьных психологов, социальных педагогов и др., обученных методу школьной медиации. Их задача - интегрировать метод школьной медиации в учебное пространство и обучить своих коллег. В свою очередь эти педагоги уже смогут обучить методу школьной медиации детей и родителей в школе, молодежь и преподавательский состав в ВУЗах, воспитателей и родителей в детских дошкольных учреждениях.

- третий этап - учебно - методический (обучение администраторов, педагогов навыкам ведения переговоров и отбора случаев для процедуры медиации)

- четвертый этап - инновационный (внедрение медиации в школе, начало работы Школьной службы примирения). Включает он в себя период создание нормативно -правовой базы данного учреждения по организации ШСП.

В службе есть 2-4 пары подготовленных ведущих из учеников школы 5-10 классов (обычно это учащиеся 8 - х и 10 - х классов, поскольку у них в текущем году нет экзаменов), взрослый, курирующий службу, и несколько подростков в «группе поддержки». Подростки из «группы поддержки» помогают взаимодействию школьного коллектива и службы: участвуют в проведении презентаций перед школьниками, рисуют стенгазеты по ШСП; если видят ссорящихся, то рассказывают им о службе и приводят их туда.

Куратор службы организует: отбор кандидатов в службу, их обучение, направление информации о конфликтах из администрации в достаточном количестве, супервизию, обсуждение со школьниками этических вопросов работы ведущего, составление отчетов, клуб ведущих, взаимодействие на межшкольном уровне, конференции.

В течение учебного года работа по программе обучения «групп равных» организуется курс факультативных занятий 1 раз в неделю по 1 часу. Занятия могут проводить специалисты,

сами прошедшие обучение (учителя, социальные педагоги, школьные психологи, администраторы). Вполне разумно предположить, что обученные школьники - медиаторы будут периодически выбывать (заканчивать школу, менять место жительства и т. д.) из группы и для поддержания службы примирения в рабочем состоянии необходимо проводить такое обучение ежегодно.

Последовательности действий на данном этапе работы с учениками:

а) Обучающий этап (первое полугодие учебного года) - теоретический курс по методам эффективного взаимодействия и урегулирования конфликтов, и технологии работы посредников. Основными формами работы являются уроки по конфликтологии с добавлением информации о посредничестве и игры на закрепление навыков урегулирования конфликтов (приложение 4).

б) Тренировочный этап (второй полугодие учебного года) - включает приобретение опыта деятельности посредниками по реализации этапов проведения программ примирения (тренинговые занятия по проведению программ примирения между жертвой и обидчиком).

в) Практический этап заключается в практической работе по проведению программ примирения. Школьники - медиаторы (в парах) помогают разрешить конфликтную ситуацию младшим школьникам. Ребята - ведущие самостоятельно проводят ознакомительную работу со случаем, т. е. узнают у социального педагога краткую информацию о произошедшем и общие сведения об участниках конфликта, встречаются с детьми с предложением принять участие в процедуре примирения, проводят предварительные встречи. Тренер - наставник вместе с ребятами обсуждает и анализирует каждую встречу, помогает спланировать дальнейшую работу, совместно выстраивают примирительную встречу. Постепенно доля самостоятельности подростков возрастает.

Таким образом, школьники - медиаторы занимаются под руководством взрослого куратора, который следит за порядком и помогает в сложных ситуациях, выходящих за пределы их компетенции.

Для решения задачи просвещения всех участников воспитательно - образовательного процесса возможно проведение PR - компании, которая включает в себя несколько рекламных акций:

- подготовка и демонстрация фильма о школьных конфликтах, интервьюирование, опрос общественного мнения. Возможна организация просмотра и обсуждения фильма «Восстановительная медиация. Работа медиатора в сложных ситуациях»;
- организация «выхода в народ» (выступления медиаторов во всех классах с рассказом о своей миссии; раздача информационных листовок с рекламой «Школьной службы примирения»). Для большей наглядности возможно изготовление стенгазеты с кратким и красочным описанием функций ШСП;
- проведение Дня школьной службы примирения с участием всех медиаторов (с презентацией логотипа и формы службы), на которой проводится представление службы и программ примирения.

Деятельность школьной службы основывается на трех ключевых позициях:

Во - первых, конфликт должен быть разрешен его непосредственными участниками, поскольку только они могут найти оптимальное, отвечающее их интересам решение. Если участники конфликта взяли на себя ответственность за принятое решение, они обязаны его исполнять.

Во - вторых, в качестве ведущих примирительной встречи (нейтральных посредников) привлекаются сами подростки.

В - третьих, навыки, полученные школьниками - медиаторами в ходе проведения примирительных встреч, по качеству превосходят любые искусственные ситуации, обыгрываемые на тренинге, и в дальнейшем могут пригодиться в реальной жизни.

Функциональные обязанности медиатора -ровесника заключаются: в кризисном вмешательстве в конфликт, выяснении позиций конфликтующих сторон и поиске приемлемых форм их примирения. Значимым правилом для медиатора является внепартийность и независимость. В соответствии с профессиональными инструкциями, которыми руководствуются медиаторы - ровесники, они не имеют права отстаивать чьи - либо интересы и разглашать условия мирного соглашения.

Медиатор не несет ответственности за соглашение между участниками, но несет ответственность за соблюдение процедуры. Основное правило медиации -добровольность участия, т.е. потерпевший и обидчик (зачинщик) имеют право отказаться от процедуры примирения.

Насилие или принуждение к участию в медиации фактически означают пренебрежение данным правилом. В конфликте не бывает победителей и побежденных. Для школьных конфликтов трудно выработать единую стратегию урегулирования, так как в каждой ситуации значительную роль играет человеческий фактор.

5.3. Основные формы работы

Метод «Школьной медиации» реализуется на практике в виде различных форм.

В зависимости от содержания происшедшего выбор ведущих может остановиться на одной из существующих программ примирения:

- программа примирения жертвы и обидчика;
- программа примирения в семье;
- семейная конференция;
- круги заботы;
- школьная и общественная конференция.

Личные качества медиатора очень важны, поскольку от них в большой степени зависит эффективность работы и удовлетворенность своим трудом.

Перечислим некоторые из обязательных требований: любовь к людям, принятие их такими, какие они есть. Медиатор, как личность, должен вызывать уважение и доверие, иметь чувство юмора и быть психологически устойчивым.

С профессиональной точки зрения медиатор должен знать законы, хотя ему не обязательно быть профессиональным юристом. У него должны быть основные навыки психолога. Наконец, он должен хорошо знать ту сферу общественно - экономической деятельности или жизненную ситуацию, в которой пытается помочь найти решение. То есть, если медиатор занимается решением школьных конфликтов, то он должен знать педагогику и психологию, основы конфликтологии.

Принципы медиатора:

Принцип 1. Уважение, внимание к себе и другому.

Ребенок с негативным внутренним образом самого себя, не получающий дома подкрепления позитивной самооценки, в школе чаще всего демонстрирует вызывающее поведение. Всем мешающее поведение - это попытка привлечь внимание, поскольку и негативное внимание соучеников - в большей степени это присуще мальчикам - дает определенное подтверждение своей значимости.

В медиации вы опираетесь на то, что в каждом человеке есть что-то позитивное, его лишь необходимо вытащить на свет. Даже тогда, когда поведение кажется бессмысленным и/или неприятным, вы ищете потребности, желания и чувства, стоящие за внешним проявлением. Чаще всего это становится ключом к пониманию поведения в конфликтной ситуации, а также конфликтной динамики - и для вас и для конфликтующих сторон

Принцип 2. Готовность слушать, слышать и понимать

Без способности и готовности выражать собственные мнения и чувства, а также слушать и слышать другого с полным пониманием, люди не способны в конфликтных ситуациях находить адекватные и конструктивные решения. В медиации ведущие сдерживают собственные мнения и чувства. Задачей взрослого становится создание атмосферы, в которой стороны медиации могли бы открыто проявлять себя и при этом быть выслушанными, услышанными, понятыми. В эмоционально заряженной ситуации им с трудом удастся быть честными, не проявлять при этом обиды. Вы одновременно сосредоточенно и внимательно выслушиваем одного участника медиации и держите другого в поле зрения, чем сигнализируем, что вы его также хотите услышать и понять. В то время, когда партнер по конфликту поглощен самим собой и приводит контраргументы, ваша задача - быть переводчиками, «отзеркаливая» сказанное. Это воздействует обезоруживающе: тот, кто что-то рассказывает, чувствует себя понятым, другой же возможно может лучше воспринять обстоятельства, поскольку это звучит от вас.

Выслушивание - это хорошее упражнение для развития всестороннего понимания, благодаря которому прямая коммуникация по ходу медиации удастся все лучше - до момента, когда конфликтующие партии иногда без нашего вмешательства начинают искать варианты.

Принцип 3. Способность вчувствоваться

В начале медиации между сторонами возникает недовольство, негодование. Часто они бывают в ярости по отношению друг к другу или обоюдное недоверие полностью подавляет стороны. В подобных ситуациях нелегкой задачей становится стимулирование вчувствования, эмпатии. Опыт показывает, что пока медиатор не проявит массивное сочувствующее принятие человека с его нуждой, участник медиации не сможет перейти к фазе «смена перспективы» - здесь может всех пронзить понимание, что в конфликте страдают все стороны.

Часто обсуждение глубинных оснований и причин конфликта приводит к готовности встать на место другого и увидеть конфликт его глазами. Такое всестороннее сочувствие оказывается ключом к общему решению.

Но случается, что в медиации не удастся вызвать способность сочувствовать у одного или всех партнеров и тогда не происходит смены перспективы. Не нужно вам, медиаторам, в этом себя винить, а следует занять прагматическую позицию. Также и без «проницания» (в чувства друг друга) партнеры по конфликту могут решить, что необходимо искать выход - иногда мотивом к этому становится альтернатива, которая хуже чем медиация, например, когда в случае прерывания медиации разбор случая переходит к школьному руководителю.

Принцип 4. Умение конфликтовать

Умение конфликтовать означает способность воплощать собственные желания и потребности без того, чтобы нанести ущерб другим.

Пассивное поведение или робость перед конфликтами приводит к тому, что человек не может выразить себя адекватно и вследствие этого позволяет себя обходить.

Агрессивное поведение или получение удовольствия от конфликтов часто приводят к тому, что собственные задачи решаются за счет других, что также ведет к конфликтной эскалации. Такие способы поведения часто обуславливают друг друга.

В зависимости от того, с какими участниками медиатор имеет дело - два конфликтно - пассивных участника, или два агрессивных, или один конфликтно - пассивный, а другой агрессивный, - необходимо реагировать различным образом: конфликтно - пассивного поддерживать, артикулировать его ситуацию, потребности, условия, не вставая при этом на его сторону. От конфликтно - агрессивного мягко, но определенно требовать, чтобы он сдержанно излагал свои обстоятельства, делал это так, чтобы его смогла услышать, понять другая сторона конфликта.

Здесь действует принцип: «думать по ходу». Вы должны понимать, как лучше действовать на каждом конкретном шаге работы - это требует постоянного высокого напряжения внимания, чуткости, гибкости. И если вам удастся соблюсти баланс, вы создадите еще одну ступень к развитию способности конфликтовать ваших участников медиации, дадите им опыт возвращения надежды на то, что можно преодолеть несогласие, привести договоренности к всестороннему удовлетворению.

Принцип 5. Кооперация

В медиации вы можете только тогда найти равновесное решение, когда существует готовность к кооперации. Это означает, что участники медиации должны быть готовы и способны опознать свой собственный вклад в конфликт. Чаще всего конфликтующие стороны приходят с позицией: «Виноват другой - он должен измениться!». И только тогда, когда становится ясно, что оба сделали вклад в конфликт, создается кооперативная установка: «Мы должны решить проблему вместе!». В любом случае вы должны обоих партнеров привлечь к выработке решения, а на четвертом этапе медиации *проверить все возможные решения: насколько они всех удовлетворяют? Равновесны ли? Реалистичны ли? Конкретны? Совместны ли?* В конце концов, ваши участники медиации должны будут - после медиации - уже без вашей поддержки продолжать свою совместную работу по реализации договоренностей.

Принцип 6. Отзывчивость и критическое мышление

В медиациях вы стараетесь подтолкнуть спорящих встать на точку зрения другого и приобрести критический взгляд по отношению к самому себе или своей группе. Речь идет не только о способности встретить конфликт открыто и критически, но также о готовности изменить свою точку зрения на основе новой информации или другого понимания.

В медиации недопустимо выражать критику. Участникам и без того очень трудно признавать свои ошибки или сомнения. Все это удастся, если вы создадите такую уважительную и защищенную атмосферу, которая позволит возродиться доверительным отношениям между спорящими сторонами. В такой атмосфере сторонам удастся найти множество идей для решения, что вряд ли возможно без нашего участия.

Принцип 7. Фантазия, креативность, удовольствие

Чрезвычайно интересно в медиации то, что, во-первых, никто заранее не знает, какое решение будет принято, а во-вторых, - то, что решение находится самими сторонами, а не вами (медиаторами). Это означает, что вы доверяете сторонам самим находят подходящее решение.

Одновременно вы должны быть открыты и будить их фантазию: предложение необычных и непривычных решений поможет выйти из напряжения - именно потому, что они не могут быть реализованы.

Вы не можете предлагать решения.

Вместо того, чтобы давать ответы, необходимо ставить вопросы, чтобы участники спора сами приходили к идеям.

И, наконец: как бы ни было серьезно в конфликте и медиации, - вы не должны терять чувство юмора; не запрещено же получать удовольствие! Вы реагируете аутентично, как нормальные любопытные люди, вы не остаетесь холодными к тому, что вам рассказывают участники медиации. И вам станет очень тяжело, если вы окажетесь слишком вовлечены в конфликт (чего не должно случаться). Во время медиаций бывают ситуации, которые смешны своей абсурдностью. И если все участники их так воспринимают, то почему бы вместе с ними не посмеяться? - так чуть разрядится ситуация, и вы мужественно будете двигаться дальше.

Роли медиатора в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель.

1. «Третейский судья» - вид участия третьей стороны, наиболее авторитарной по своим полномочиям, в конфликте. Третейский судья, поочередно выслушав обе стороны, принимает решения, обязательные для оппонентов. Примером служит разрешение конфликтов древнерусскими князьями, старейшинами родов, а также решение суда присяжных.

2. «Арбитр» - также обладает значительными полномочиями. Он изучает конфликт, обсуждает его с участниками, а затем выносит окончательное решение, которое обязательно для выполнения. Однако стороны могут не согласиться с решением и обжаловать его в вышестоящих инстанциях.

3. «Посредник» - более нейтральная роль. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за оппонентами.

4. «Помощник» - участие помощника в регулировании конфликта заключается в совершенствовании процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров и невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

5. «Наблюдатель» - обеспечивает медиаторство тем, что своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или взаимной агрессии. Присутствие наблюдателя создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров.

Первые два стиля называют высокоавторитарными. Они выгодны, если требуется скорое решение. Если конфликт не слишком напряжен, предпочтительны последние три способа.

Медиация учит активному слушанию, умению контролировать эмоции, отделять проблемы от человека, нивелировать собственные интересы ради достижения общих интересов.

Наиболее положительное влияние на урегулирование конфликта оказывает вовлечение конфликтующих сторон в совместную деятельность.

Направления работы Службы Примирения гимназии

	ЗАДАЧИ
Администрирование	- Поиск помещения для программы - Организация финансирования программы - ☐ Организация обучения новых участников программы - Организация курсов повышения квалификации - Подготовка и подписание необходимых организационных документов (договора, положения о службе и т.д.)
Координация	- Анализ процессов, приводящих к выпадению из социализации - Выявление «агентов», т.е. лиц, от которых зависит способ реакции на конфликтную ситуацию (и подростков, и взрослых) - ☐ Поиск и реализация возможностей перенаправления информации в сторону восстановительного правосудия - Разработка конкретной технологии для данной школы - Организация взаимодействия с психологами и социальными педагогами - ☐ Заполнение анкет участников - Проведение программ - Оценка результатов (через промежутки времени) - ☐ Написание отчетов, анализ деятельности Службы
Проведение программ	- ☐ Организация рефлексии у ведущих по результатам проведенных программ, анализ способов работы с трудными ситуациями - Организация общения между ведущими программ для обмена опытом

Методическая работа	- Определение ведущих для тех или иных программ (в зависимости от их занятости и уровня подготовки) - Адаптация и внедрение новых программ восстановительного правосудия
----------------------------	---