

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУ-
ДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Е.Г.Евдокимова

ПРАКТИКА МЕДИАЦИИ В ШКОЛЕ

Учебно-методическое пособие
для обучающихся по программе профессиональной переподготовки
«Юридическая психология»

Саратов – 2017

УДК316.28

ББК67.4

Евдокимова, Е. Г. Практика медиации в школе: учебно-методическое пособие (для обучающихся по программе профессиональной переподготовки «Юридическая психология»). Саратов: Изд-во СГУ, 2017. 51 с.

Учебно-методическое пособие «Практика медиации в школе» предназначено для самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Психология конфликта» по программе профессиональной переподготовки «Юридическая психология».

Пособие содержит краткий исторический аспект и описание практики освоения навыка медиации школьниками.

Участие школьников в посредничестве при управлении конфликтом между сверстниками предполагает освоение ими техник медиации, знания и опыта применения навыков активного и заинтересованного слушания собеседника, соответствующих высказываний. Включение в учебный процесс практики медиации открывает перед школьниками дополнительные ресурсы саморазвития.

Рекомендовано к печати

Кафедрой педагогики и психологии профессионального образования

ИДПО СГУ

УДК316.48

ББК88.53

©Евдокимова Е.Г., 2017

©Саратовский государственный университет, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Исторические предпосылки медиативной практики разрешения конфликтов
2. История медиации как альтернативного способа разрешения педагогических конфликтов
3. Восстановительный подход к разрешению конфликтов, используемый в школьной службе примирения.

Приложения

Приложение А – Примерные упражнения по освоению практики медиации

Приложение Б– Описание коммуникативных техник, используемые ведущими в программах медиации

Список литературы

ВВЕДЕНИЕ

В Конституции Российской Федерации, в «Концепции модернизации российского образования», в Законе Российской Федерации «Об образовании в РФ» и других нормативных документах Российской Федерации сформулирован социальный заказ государства системе образования: воспитание инициативного, ответственного человека, готового самостоятельно принимать решения в ситуации выбора, в том числе разрешение проблемных ситуаций.

В ФГОС указывается, что одним из основных принципов образования является поддержка детей в различных видах деятельности. Поддержка инициативы является обязательным условием, необходимым для создания социальной ситуации развития детей. Большую часть своего времени дети проводят в школе, общаются с немалым количеством людей и зачастую сталкиваются с ситуациями, когда принять решение необходимо самостоятельно (без участия взрослых), не откладывая на потом.

Одним из условий формирования самостоятельности является предоставление возможности ребенку самому решать вопросы, вызывающие затруднения, искать пути выхода из конфликтных ситуаций. Существует вполне законный способ дать ему такую возможность, когда регулирование конфликтной ситуации проходит с участием третьей стороны. Такую деятельность принято называть медиацией.

В соответствии с Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012-2017 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 года № 1916-р[1], в образовательных организациях должны быть организованы службы школьной медиации, которые будут обеспечивать защиту прав детей, и создавать условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.

Медиация – специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса нахождения конфликтующими

сторонами решения проблемы, которое позволяет прекратить конфликт [2]. Медиацию можно считать одним из наиболее древних и всеобщих способов разрешения конфликтов. С древних времен существование медиации отмечалось в Китае, в странах Африки, в Японии, где старейшины рода или племени выступали в качестве особых профессиональных медиаторов, которые обеспечивали бесконфликтное решение проблемных конфликтных ситуаций.

Подлинному применению и нормативному закреплению медиации предшествовала длительная история изменения социально-культурных норм, которыми и определялись те или иные методы регулирования человеческих взаимоотношений. На протяжении всей человеческой истории, изменения культуры взаимодействия, а также её развитие заставляло искать новые формы регулирования взаимоотношений между людьми.

В школе вопрос о медиации поставлен сравнительно недавно, и начинает активно внедряться в образовательные учреждения России всего лишь в течение последнего десятилетия.

Однако существующая информация о медиации в основном касается юридической практики, школьная медиация – это пока еще новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования и требует разработки соответствующих исследований.

Поскольку медиация имеет культурно-исторический характер, изменяясь в разные периоды времени, то возникает необходимость специальных занятий по освоению медиативной практики учащимися

Медиация – это настоящая «взрослая» деятельность, в результате которой ребёнок получает возможность осмысленно воспринимать окружающий мир и свое место в нём.

Овладение методом школьной медиации, участие в «группах равных» позволяет каждому ребёнку, подростку реализовать себя с положительной стороны, разглядеть в себе самом и продемонстрировать окружающим способность быть полезным членом общества.

В период становления школьной службы примирения проходит отбор участников на обучение, обладающих необходимыми личностными качествами для посредничества. С отобранными подростками проводится курс обучающих занятий по проведению программ примирения участников, который включает в себя три этапа: обучающий, тренировочный и практический.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

1. Исторические предпосылки медиативной практики разрешения конфликтов

Методы регулирования человеческих взаимоотношений изменялись на протяжении человеческой истории. В первобытном обществе главным методом разрешения конфликтов была, по всей видимости, грубая физическая сила. При рабовладельческом и феодальном строе была сила наследуемой власти, при капитализме – «власть имущих».

Правомерность применяемых методов всегда подкреплялась господствующей в обществе идеологией: более сильные всегда воспринимались и как правые. В менталитете первобытных людей все, что бы ни происходило, было жестко причинно обусловлено, а значит, и наличие особой физической силы воспринималось как предопределенность духовной сущностью мира. В некоторых спорных случаях и в первобытном обществе, и в Античности решение принималось по жребию, но только потому, что жребий символизировал волю богов.

Изменение менталитета человечества, приводящее к изменениям экономической и политической системы, меняет и методы регулирования взаимоотношений людей. Собственно привлечение третьей стороны для урегулирования споров и разногласий не является совершенно новым, оно существовало с момента появления человеческого сообщества, но в настоящее время меняется внутренне содержание этого процесса.

Так, если обратиться к истории России видно, что процесс разрешения споров с участием третьей стороны известен с древних времен. К нему обращались для улаживания конфликтов как внутри крестьянской общины, так и в «высшем обществе».

В Древней Руси с помощью посредника делались попытки решить миром княжеские ссоры и междоусобицы, причем посредниками в конфликтных ситуациях нередко выступали представители духовенства. Позднее были созданы социальные институты, которые стали согласовывать интересы различных социальных групп российского общества: Вече, Земский собор, Земства[7].

Истоки традиционных форм примирения русского народа следует искать в культурно-исторических и морально-этических традициях крестьянства, поскольку к этой категории принадлежало подавляющее большинство русскогонаселения. Основной формой организации сельских жителей была *община*, но не родовая, а соседская, что обуславливалось высокой миграционной активностью населения.

Община несла коллективную ответственность перед государством или землевладельцем за исполнение возложенных на нее повинностей (тягла) и распределяла между своими членами принадлежащие ей земельные угодья. Крестьяне-общинники были связаны круговой порукой.

Община состояла из дворов (домохозяйств), каждый из которых, как правило, занимала многочисленная патриархальная семья – «гнездо»). Существованию таких семейств способствовали не только характер крестьянского труда и традиционный уклад жизни, но и существовавшая подворная система налогообложения. Высшими органами самоуправления общины были сход, формируемый «по одному человеку от дыма», то есть из глав семейств, и староста, избираемый этим сходом.

Использование примирения как наилучшего исхода при возникновении проблем во взаимоотношениях с соседями связано с общим принципом мирской жизни крестьянина – решением проблем через достижение общего согласия.

На сельском сходе после длительного обсуждения согласие обычно достигалось. Крестьянину было присуще убеждение в правомерности только общего, мирского, коллективного решения дела. Этого можно было достигнуть только путем взаимных уступок, компромисса.

В СССР считалось, что в советском обществе нет почвы для конфликтов. Нельзя сказать, чтобы в стране не был освоен переговорный процесс. Технология посредничества была известна, изучалась и применялась внешнеэкономическими ведомствами для реализации политических и экономических доктрин в международной деятельности.

Например, международное посредничество являлось непременным атрибутом работы советских дипломатов. Возможности рядовых граждан жаловаться и «получать неформальный суд» для урегулирования своих проблем были ограниченными.

Такие функции регулирования споров выполняли профсоюзы и партийные органы, используя институт конфликтных комиссий, осуществляя третейские функции и разрешая многочисленные конфликты в быту и на производстве.

При этом конфликты, как правило, урегулировались в пользу интересов коллектива, а не отдельной личности. Межличностные же отношения оставались на втором плане и не рассматривались в конфликте как значимые.

Между тем процедура медиации, как известно, преимущественно относится к тем ситуациям, в которых важны не только вопросы урегулирования имущественных или деловых отношений, но есть необходимость сохранения межличностных отношений для дальнейшего взаимодействия сторон[4].

Некоторые авторы отмечают, что большая часть наших знаний о ведении переговоров проистекает из ограниченного личного опыта, который часто не является достаточно успешным. Известные исследователи из Гарвард-

ского университета Р. Фишер и У. Юри предлагают рассматривать принципиальные переговоры, суть которых состоит в том, чтобы «решать проблемы на основе их качественных свойств, т.е. исходя из сути дела, а не торговаться по поводу того, на что пойдет каждая сторона.

Этот метод предполагает нахождение взаимных выгод там, где это только возможно, а там, где интересы сторон не совпадают, следует настаивать на таком результате, который был бы обоснован какими-то справедливыми нормами независимо от воли каждой из сторон[12].

В Советском Союзе тема переговоров была настолько не актуальна, что никто из философов, социологов и психологов не рассматривал всерьез этот процесс. В практике взаимодействия людей и управления коллективом руководители использовали термин «обмен мнениями», «разговор», а позднее в 1980-х гг. психологи использовали термины «взаимодействие», «коммуникация», «деловая беседа».

Переговоры понимаются как процесс конструктивного диалога, организованный по определенному последовательному алгоритму. Диалог между сторонами может быть обеспечен в случае адекватного использования коммуникации, взаимного информирования сторон, просвещения и адекватного использования власти, направленный на выработку взаимных обещаний (обязательств), в результате выполнения которых будут удовлетворены ущемленные интересы сторон.

Многие российские конфликтологи сходно определяют переговоры. Так, в учебнике конфликтологии А.Я. Анцупова и А. И. Шипилова дано такое определение: «переговоры — это механизм разрешения (урегулирования) конфликта, совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы. Переговоры часто проводятся с участием третьей стороны»[3].

На уровне здравого смысла можно определить, что овладению навыками медиатора способствует доброжелательность к людям, настойчивость и терпение в достижении целей, работоспособность, терпимость к критике и умение работать в агрессивной среде.

Мешают обучению медиатора жесткое авторитарное поведение, неумение наладить контакт с людьми, отсутствие гибкости, «заикленность» на собственном мнении и уверенность, что он знает, как лучше для других. При этом медиатор может быть молодым или в зрелом возрасте, жестким или мягким, быстрым или неторопливым, разговорчивым или молчаливым в жизни — те и другие успешно работают, если овладели специальными навыками медиатора.

Можно также назвать «качества» и установки, сформированные в процессе обучения, о которых говорят в своих отчетах выпускники-медиаторы. Это толерантность или терпимость к конфликту, отсутствие страха перед конфликтом, готовность принять людей такими, какие они есть, и четкое понимание, что справедливость — это понятие в контексте каждого конфликта абсолютно субъективное.

Всякое обучение развивает и формирует личность, повышая ее компетентность. Данное положение особенно важно применительно к овладению практикой медиации, поскольку помогает освободиться от стереотипов, оценок и стать более открытым миру.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Подберите разные определения медиации, выберите из них те, что соответствуют вашим представлениям, обоснуйте свой выбор
2. Сопоставьте путь становления медиации в разных странах. Выделите общее и особенное

3. Какие «качества» и установки, могут быть сформированы в процессе обучения медиаторов.

4. Какие личностные способности необходимы, на ваш взгляд, для успешного медиатора?

2. История медиации как альтернативного способа разрешения педагогических конфликтов

Первые попытки применения медиации в образовании были предприняты еще в начале 80-х гг. в США.

Анализируя имеющуюся информацию о школьной медиации в других странах, можно сделать вывод, что некоторые модели школьной медиации имеют своей исходной точкой «соседскую» медиацию (и строятся на работе волонтеров, общественных организаций, членов сообщества), а другие – профессиональные психологические и конфликтологические практики. Оба этих направления интересны, они взаимно дополняют друг друга.

Общинная медиация находится в русле идеи о минимизации влияния специалистов-профессионалов, чья деятельность в значительной степени снижает способность людей самостоятельно решать возникающие проблемы. Эти вопросы обсуждаются в работах норвежского криминолога Н. Кристи, И. Илличи других [5;9].

Например, в США из «соседской» медиации создались многие модели «общинной» школьной медиации. Так, это направление поддерживает существующая с 1984 г. американская Ассоциация школьной медиации.

Программы «соседской» медиации в школах основаны на обучении учащихся посредничеству в конфликтах своих ровесников. Это движение было основано на четырех предположениях:

1. конфликт является нормальной частью жизни, которую можно использовать как возможность для учебного и личностного роста школьников;
2. поскольку конфликт неизбежен, обучение навыкам разрешения конфликтов представляется важным с «образовательной» точки зрения и существенным для долговременного успеха молодых людей, таким же, как изучение геометрии или истории;
3. в большинстве случаев школьники могут разрешить свои конфликты с помощью других школьников так же эффективно, как и с помощью взрослых;
4. поощрение конфликтующих учащихся разрешать конфликты путем сотрудничества обычно является более эффективным методом предотвращения будущих конфликтов (и развития ответственности школьников), чем административные наказания за прошлые поступки.

Сотрудники центра «Рока» (в переводе с испанского – «скала») в пригороде Бостона, используют Круги примирения в тех случаях, когда подростки, бездомные молодые люди и участники молодежных банд обращаются к ним за помощью.

Подобные «конфликтные» Круги занимаются разнообразными проблемами, с которыми сталкиваются молодые люди, начиная от драк среди молодежи и напряженных отношений подростков с родителями до постоянных враждебных стычек между молодежными бандами. Круги организует и проводит Хранитель Круга вместе с командой волонтеров.

Считается, что лучшими хранителями являются те, чья работа почти не заметна. Они создают возможность для принятия полномочий другими, включая их в выполнение различных функций Круга.

Справедливость, честность, владение навыками управления эмоционально нагруженными диалогами, знание общины, сочувствие, внимание к другому и терпение – все эти качества необходимы[12]. Но, прежде всего,

хранители должны понимать и принимать ценности, принципы и методы работы Кругов примирения, «проживать там жизнь».

В школах США существует и профессиональная медиация. Вот требования Стандартов к взрослому профессиональному медиатору в проекте медиации ровесников в школах США.

Практик-профессионал должен:

- 1) обладать всеми знаниями и навыками координатора программы;
- 2) пройти общий подготовительный курс медиации для взрослых;
- 3) наблюдать или принимать участие в качестве медиатора не менее чем в пяти случаях разрешения конфликтов взрослых людей с помощью медиации;
- 4) иметь не менее двух лет опыта в качестве эффективного тренера и работать с программами медиации ровесников не менее пяти лет;
- 5) продолжать получать дополнительную подготовку в сфере медиации ровесников, разрешения конфликтов или медиации взрослых;
- 6) взаимодействовать с другими тренерами программ по разрешению конфликтов и профессионалами;
- 7) обеспечить тренерам и координаторам программы доступ к дополнительной информации и ресурсам по таким проблемам, как: предотвращение издевательств; образование в сфере разрешения конфликтов; теория разрешения конфликтов; динамика управления классом; сбор средств; ведение переговоров; разрешение споров через Интернет; миролюбивое образование; методика и навыки решения проблем;
- 8) обладать глубокими экспертными знаниями в сфере медиации, медиации ровесников, разрешения конфликтов, моделей профессионального роста и/или специального межкультурного образования;
- 9) располагать собственными методическими материалами, презентациями, подготовленными для различных конференций, и программами практических занятий, связанными с подготовкой эффективных программ медиации ровесников и координацией программ школьной медиации;

10) демонстрировать понимание систематического процесса подготовки и оценки медиаторов-ровесников, координаторов программы и наставников тренеров;

11) уметь осуществлять текущие мониторинг и оценку программ школьной медиации.

Общинные формы медиации более развиты в тех странах, где сохранились традиции коренных народов (индейцев в Америке, племен Маори в Новой Зеландии). Эти традиции заключаются в участии общин в решении проблем, возникающих у каждого из их членов.

В противоположность этому Европейские страны в большей степени обращаются за решением конфликтов к специалистам (адвокатам, судьям, психологам), что формирует соответствующую ориентацию их медиации.

Практика Школьных служб примирения в нашей стране относится скорее к общественному (в образовательной и социальной сфере общин нет, но есть сообщества) типу и развивается активистами и организациями с ориентацией на профессиональные сообщества. Во время обучения в нашей стране больше говорят о конструктивном взаимодействии в школьном сообществе, поддержке, позитивных взаимосвязях, ответственности и т. п.

По мнению практиков, медиатор в российской школе должен быть не узкоспециализированным специалистом-конфликтологом, а скорее человеком, поддерживающим принципы и ценности восстановительной медиации, учитывающим воспитательное воздействие школьной медиации.

Еще одно различие моделей школьной медиации можно выделить между восстановительными практиками (пришедшими из идей и принципов восстановительного правосудия) и классической медиацией (медиацией интересов). В классической модели медиации обсуждается переход от позиций к «подлинным» интересам человека и выработка в процессе «мозгового штурма» взаимовыгодного решения[6,с.6-18].

При этом не делается акцента на восстановлении отношений и важности понимания ситуации оппонента. Это желаемый, но не обязательный ре-

зультат, поскольку договориться о взаимовыгодном решении можно и без примирения, взаимопонимания, раскаяния и прощения.

В восстановительной медиации (восстановительных практиках) основной акцент делается на осознании и исправлении обидчиком причиненного жертве вреда, на прекращении вражды, восстановлении взаимопонимания и разрушенных отношений.

В данном случае различают понятия «конфликт» и «причинение вреда». Взяв за основу словарное определение конфликта, они указывают, что один человек может причинить другому довольно серьезный вред, и при этом между ними не будет никакого спора или конфликта.

Рассмотрим следующую ситуацию, когда у пострадавшего своровали DVD плеер, тот, кто своровал, не будет говорить, что между ним и пострадавшим имеются серьезные разногласия по поводу того, кому принадлежит данный плеер.

Обе стороны согласятся с тем, кому принадлежит эта вещь, а также с тем, что плеер не является подарком и не был передан в свободное пользование, а также с тем, что данный плеер был взят без разрешения пострадавшей стороны. Но, тем не менее, налицо тот факт, что одна сторона причинила вред другой стороне.

В школьной медиации Великобритании используют разные модели. Часть из них уделяет большое внимание освоению коммуникативных навыков и использует классическую модель медиации.

Направления работы медиаторов в школе указано в «Рекомендуемых стандартах к программам медиации ровесников»: В рамках программы подготовка студентов проходит в одном из следующих стилей медиации: разрешение проблем, трансформативная медиация, социальная справедливость или нарративный подход. Медиация ровесников может быть частью программы восстановительного правосудия. В других моделях важным является воспитательный аспект, а конфликт и медиация используются скорее как средство для воспитания учащихся.

В Финляндии в некоторых школах медиация включена в воспитательную работу в виде программ повышения ответственности у школьников и рассматривается скорее как воспитательная работа.

Примером может служить шестишаговая программа «Ступени ответственности». Основная мысль, содержащаяся в «Ступенях ответственности»: ответственность за себя и других становится частью самосознания, которое дает возможность продвижения в совместной работе. Детский проступок можно рассматривать как возможность обучения ребенка брать ответственность на себя.

Программа «Ступени ответственности» предлагает альтернативу наказаниям, которые могут лишь вызвать негативную реакцию, разобщить детей, воспитать у них чувство ложного геройства.

В России медиация в образовательной сфере в форме Школьных служб примирения развивается более 15 лет, начиная с 2000-2002 года. За это время было разрешено огромное количество конфликтов и криминальных ситуаций, с участием тысяч людей. Школьная медиация - это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования.

В 2000-2001 году центр «Судебно-правовая реформа» начал в России проект создания школьных служб примирения на основе идей восстановительного правосудия. Первой задачей было отработать особенности организации и проведения программ примирения в школе. Второй задачей – привлечь в качестве медиаторов школьников старших классов.

Первая в России программа примирения по случаю конфликта между учителем и учеником (где медиаторами были школьники) успешно прошла 16 декабря 2002 г. в московской школе №464. По результатам проекта в Москве прошла и первая конференция школьных служб примирения.

В 2002-2003 году встает вопрос встраивания школьных служб примирения в структуру школ, разрабатывается модель школьной службы прими-

рения как организационной модели восстановительной медиации в школе. У подростков – ведущих появился опыт работы с подростковыми «стрелками», все полученные данные от этого опыта тщательно анализировались и описывались. В Великом Новгороде прошла вторая конференция школьных служб примирения.

В 2004 году в Пермском крае начался областной проект, в котором школьные службы примирения встраивались в городскую систему профилактики правонарушений. Через 2 года в ходе своего развития проект служб примирения получил поддержку правительства Пермского края и, в результате службы примирения были созданы в большинстве школ Пермского края.

В 2005 году в Волгограде при клубе ЮНЕСКО «Достоинство ребенка» начинает создаваться сеть школьных служб примирения с опорой на сообщество заинтересованных специалистов.

В 2006 году в Москве проходит третья конференция школьных служб примирения. В небольших городах службы примирения работают в связке с судами и Комиссиями по делам несовершеннолетних.

В 2007 году в Московском психолого-педагогическом университете на отделение юридической психологии вводится курс по восстановительной ювенальной юстиции, куда входит блок по школьным службам примирения.

В 2008 году реализуется проект по школьным службам примирения (школьной медиации) с партнерами из соседних стран: центром «Согласие и примирение» Украина и польским центром медиации. В Москве на базе Федерального института развития образования прошла четвертая конференция по восстановительным практикам.

В 2009 году создана Всероссийская ассоциация восстановительной медиации, разработавшая стандарты восстановительной медиации. Затем были созданы ассоциации в Москве и еще 4 регионах. Организована пятая конфе-

ренция по восстановительным практикам. Разработан и организован сбор данных для мониторинга восстановительных практик в России.

В 2010 году созданы ассоциации медиаторов еще в трех регионах. Организуется семинар (в дальнейшем ставший ежегодным) по традициям примирения у разных народов, населяющих территорию России, в котором приняли участие представители Чечни, Дагестана, Ингушетии и других регионов России. По данным Фонда защиты детей от жестокого обращения школьные службы примирения вошли в «Лучшие практики деятельности по защите прав ребенка»[8].

В 2011 году Центр СПР и Ассоциация кураторов служб примирения и медиаторов разрабатывает понятие «восстановительная культура школы». Обсуждается вопрос устойчивости службы, сохранение стандартов восстановительной медиации при массовом распространении. Организуется поддержка школьных служб со стороны территориальных служб примирения.

В 2012 году школьные службы примирения вошли в «Национальную стратегию действий в интересах детей».

В течение последнего десятилетия активно внедряется метод «Школьной медиации» в образовательных учреждениях России. В настоящее время более 1000 школ из разных городов России принимают участие в масштабном эксперименте по внедрению школьных служб примирения. В одних школах этот процесс проходит легко, быстро и продуктивно, в других он находится в первоначальном экспериментальном состоянии.

Контрольные исследования, проводимые в ряде школ России спустя год после внедрения медиации, выявили что ее эффективность составляет приблизительно 70-75%[11].

Особенно благоприятные результаты достигаются вследствие неформального сотрудничества учеников, учителей и родителей. В школах, в кото-

рых есть медиаторы – ровесники, значительно улучшается психологический микроклимат, растет уровень доверия, чувство защищенности.

Использование медиации в школах позволяет предупредить насилие и сокращает применение дисциплинарных мер для решения внутренних проблем, а также воспитывает молодое поколение в духе мира и гражданской ответственности. В настоящее время в некоторых школах медиация входит в школьную программу, а учителя проходят базовое обучение технике посредничества.

Программы направлены не только на изменение психологического климата учебных заведений, но и на обучение учащихся применению методов разрешения конфликтов за пределами школы ненасильственным путем.

У детей, овладевших методами медиации, формируется иной образ мышления, который базируется на справедливом, честном отношении к жизни, т.к. именно благодаря такому подходу к решению конфликтных ситуаций возможно необходимое взаимопонимание между людьми.

Главная цель школьной медиации – создать в школе безопасное, комфортное пространство и для учеников, и для учителей. И дети и учителя должны уметь грамотно ориентироваться в той или иной ситуации, и в случае возникновения конфликта иметь под рукой арсенал самых разных средств, насилие среди которых находится на самом последнем месте.

На основании выше сказанного, можно сделать вывод, что в различных странах используются разные модели медиации в образовании, а разрабатываемая в России модель работы медиатора в виде Школьной службы примирения на сегодняшний день получила широкое распространение, что подтверждает ее работоспособность.

Для образовательных учреждений нашей страны лучше подходит восстановительная модель медиации, направленная на повышение ответственности, осознание, поддержку сообщества и восстановление взаимосвязей между людьми. Применение медиативной практике в России является акту-

альным, поскольку обвинения, агрессия и наказание являются часто применяемыми формами реагирования на конфликты.

Особ следует отметить о работе с родителями учащихся. Родители (законные представители) детей должны быть информированы о том, что процедура медиации – это территория сторон конфликта, и именно дети, а не их родители являются активными участниками процедуры.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Ознакомьтесь с понятиями «соседской» и «общинной» модели школьной медиации.

2. Разработайте схему занятий на основе «соседской» и «общинной» модели школьной медиации.

3. Определите для себя преимущественное направление работы в «соседской» или «общинной» модели школьной медиации.

4. Определите позитивные стороны и ограничения «соседской» или «общинной» модели школьной медиации

1. Восстановительный подход к разрешению конфликтов, используемый в службе примирения

Остановимся более подробно на специфике восстановительной медиации, которая в большей степени подходит для определения работы школьной службы примирения.

Восстановительную медиацию рассматривают как процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

Принципы основаны на концепции восстановительного правосудия и ориентируются на традиционные общинные практики разрешения конфликтов и споров.

Руководителем службы примирения в школе может быть социальный педагог, психолог или другие педагогические работники, на которых возложены обязанности по руководству школьной службой примирения приказом директора образовательной организации. В активно действующей школьной службе примирения медиаторами являются не только взрослые, но и школьники, прошедшие подготовку.

В современной школе это важно, поскольку:

- ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;
- деятельность в качестве посредника меняет подростков, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться.

Школьники наблюдают конфликты в школе, поскольку там они проводят основную часть своего времени, поэтому школа, в первую очередь, должна способствовать развитию медиации и обучению учащихся уважать других и себя, общаться, в том числе и в конфликтной ситуации, причем не с позиции силы, а принимая и понимая своего оппонента.

Ни один тренинг по толерантности или навыкам общения не может сравниться с реальным участием в решении конфликта ровесников. Несравнимы они хотя бы потому, что ведущий участвует в разрешении реальной ситуации, значимой для него и других, причем такой, в которой обе стороны считают себя правыми, и надо помочь им самим найти выход.

В период становления школьной службы примирения проходит отбор участников на обучение, обладающие необходимыми личностными каче-

ствами для посредничества. С отобранными подростками проводится курс обучающих занятий по проведению программ примирения участников, который включает в себя последовательность следующих действий:

- Обучающий этап - теоретический курс по методам эффективного воздействия 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.
- Тренировочный этап включает приобретение опыта деятельности посредниками по реализации этапов проведения программ примирения (тренинговые занятия по проведению программ примирения между жертвой и обидчиком).
- 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 компетенции.

Деятельность школьной службы примирения (относительно её участников-школьников) основывается на трёх 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 большинстве случаев отличными медиаторами становятся подростки из числа школьных неформальных лидеров с высоким авторитетом среди сверстников. Отличительной особенностью данного способа разрешения детских конфликтов от разрешения конфликтов взрослыми в том, что для детей это серьезное самостоятельное мероприятие.

- 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 за пределами школы.

- Функциональные обязанности медиатора - ровесника заключаются в кризисном вмешательстве в конфликт, выяснении позиций конфликтующих сторон и поиске приемлемых форм их примирения.

В зависимости от содержания произошедшего конфликта выбор медиаторов может остановиться на одной из существующих программ примирения: программа примирения жертвы и обидчика, программа примирения в семье, семейная конференция, круги сообщества, школьная и общественная конференция. Рассмотрим краткое описание содержания каждой из программ.

- «Программа примирения жертвы и обидчика» или «встреча по заглаживанию вреда» - при реализации данной программы конфликтующие (или обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий создает усло-

вия для взаимопонимания всех участников и достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда).

- Круг сообщества – программа, направленная на работу с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, межэтническими конфликтами, для поддержки пострадавших и пр. Круг помогает участникам восстановить смыслы и цели того, что их волнует, с учетом культурных и ценностных ориентиров. Важнейшей особенностью кругов является привлечение к обсуждению проблемы заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение, а также способствует поддержке позитивных изменений в сообществе.
- Семейная восстановительная встреча (семейная конференция) – программа, способствующая активизации ресурса семьи для выработки членами расширенной семьи собственного плана по выходу из трудной жизненной ситуации (или социально опасного положения) для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи. Вероятность выполнения семьей собственного плана значительно выше, чем планов, разработанных специалистами.
- Школьная и общественная конференция – это более массовые программы примирения. Они необходимы тогда, когда ситуация затронула достаточно большое количество участников и они испытывают потребность в нормализации отношений между ними. Сторонами конференции выступают группы людей или человек и группа. Такие конференции помогают при разрешении затяжных конфликтов между классами, или учеником и классом, учителем и классом.
- «Группы равных» – это группы учащихся, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу. Медиаторы-волонтеры должны научить с целью последующего применения этих знаний и умений выстраивать отношения через «группу равных», чтобы

учащиеся старались понять и помочь друг другу, чтобы непохожесть кого-то на других, не раздражала, а наоборот, делала его более интересным и для общения.

- Роль взрослых в работе «групп равных» является координирующей, поддерживающей, особенно когда конфликт сложен, или, когда имело место насилие, правонарушение.
- Именно взрослый должен тонко и ненавязчиво, квалифицированно и компетентно применяя медиативный подход, оценить конфликт, дать детям четкие нравственные ориентиры, помочь им не проецировать негативные моменты конфликта на личность ребенка,
- Работая среди сверстников в «группах равных», дети более эффективно учатся не только разрешению споров с помощью медиации, но и становятся распространителями медиативного подхода, культуры позитивного общения, конструктивного поведения в конфликте.
- Когда ребенок может помочь своему сверстнику, одноклассникам, младшим соученикам, попавшим в трудную ситуацию, разобраться с ней, прояснить истинные причины ее возникновения, мотивы и интересы, нащупать выход из нее.

При работе со школьниками на основе данных программ, требуются обращение к специальным техникам для освоения навыков понимания и эффективной коммуникации. Если же освоение школьниками приемов медиации проходит конструктивно, то применение специальных техник будет необязательным.

Рассмотрим основные коммуникативные техники, применяемые в зависимости от поставленных задач.

№№	Задачи	Возможные техники и приемы
1	Поддержание доверительного контакта.	Техника активного слушания, то есть: <ul style="list-style-type: none"> • Контакт глаз • Слушать, не перебивая • Доброжелательное внимание к человеку • «Нейтральный» язык • Не торопить разговор
		Техника пассивного слушания (слушать не перебивая, дать человеку выговориться).
		Прояснение собственных целей (как медиатора, хранителя круга и т.д.).
		Техника «Отражение».
2	Понимание человека и помощь ему в понимании своей ситуации.	Приглашение поделиться своими представлениями.
		Задавание вопросов (открытых, закрытых, альтернативных).
		Выдерживание паузы для размышления собеседника.
		Техника «Переформулирование».
		Техника «Резюмирование».
		Разделение событий, чувств и состояний, оценок и устремлений собеседника.
		Деконструкция высказываемых суждений собеседника («что ты имеешь ввиду под словами...?»).
Фиксация значимой для собеседника проблемной ситуации и разных ее контекстов.		
3	Обсуждение последствий произошедшего и отношение человека. Обсуждение разных вариантов выхода и их последствий.	Доброжелательное и безоценочное спрашивание, к каким последствиям приведет (привели, еще могут привести) те или иные действия, устраивает ли это собеседника с точки зрения его ценностей и «стратегических ориентиров».
		Заявление собственной позиции медиатора без оценки позиции собеседника.
		Взгляд в будущее «Давай представим, что будет если ты...».
4	Помочь найти и принять решение, а также ответственность за последствия этого решения.	Техника «Мозгового штурма».
		Поиск исключительных моментов: «Были ли в жизни моменты, когда тебе все-таки удавалось решать подобные сложности, что тебе помогало?».
5	Помочь спланировать работу по реализации принятого решения.	Уточнение договоренностей.
6	Поддержка диалога между несколькими участниками в качестве нейтрального посредника.	Перевод резких выражений человека в «Я-высказывание».
		Прояснение человеку состояния и смысла слов его собеседника.
		Восстановление непосредственного контакта (просьба обращаться лично к человеку).

Подробное описание коммуникативных техник дано в Приложении Б.

Таким образом, восстановительный подход к разрешению конфликтов, используемый в школьной службе примирения, позволяет его участникам избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, брать на себя ответственность за исправление сложившейся ситуации, обучиться конструктивному способу разрешения конфликтов.

Процесс посредничества имеет универсальное применение и довольно прост для освоения. Как только подростки осваивают основные навыки посредничества и достаточно потренируются в их применении, они могут эффективно подключаться к разрешению реальных споров между сверстниками.

Следует отметить, что для осуществления эффективной деятельности в службе примирения важна личная заинтересованность подростка, так как для участия в такой деятельности необходимы затрата личного времени, мотивация на овладение навыками разрешения конфликтных ситуации и желание помогать людям на безвозмездной основе.

Также, кроме собственного желания подростка предполагается наличие у него необходимых личностных качеств и определенного уровня развития коммуникативных навыков.

Наглядным примером освоения успешной практики является Школьная служба медиации «Диалог» СОШ №18 г. Балаково Саратовской области. Несмотря на то, что для данной школы это направление деятельности является новым (служба открылась 30.08.2016 г.), оно активно развивается и вызывает огромный интерес у школьников.

Работа службы примирения полностью организована в соответствии со всеми стандартами организации школьных служб примирения: у службы есть куратор; в роли медиаторов выступает группа учеников, которые про-

шли обучение медиативным практикам; есть специально оборудованное помещение для проведения медиации, куда в любой момент может прийти и обратиться ученик за помощью; подростки медиаторы носят специальные значки, по которым школьники видят к кому в случае конфликта им надо подойти.

Деятельность подростков медиаторов заключается в разрешении конфликтов посредством медиативных техник и программ, а также в проведении тренингов по командообразованию для младших классов, организации занятий на основе проективных техник с детьми, после которых полученные данные анализируют вместе с психологами для выявления затруднений в общении, неконструктивных конфликтов.

Медиация в школе включает в себя несколько моделей работы с конфликтными ситуациями.

Первая модель - школьная медиация - это технология работы с конфликтом, которая предполагает системное включение в работу с конфликтами подготовленного медиатора. Как правило, это медиатор из числа педагогов этой же школы, но возможно участие и обращение к помощи медиаторов из системы управления образованием или независимого агентства.

Вторая – медиация ровесников - программа работы с конфликтами в школе, основывающаяся на принципе «равный-равному», когда посредническая помощь в разрешении конфликта между вовлеченными учениками оказывается прошедшими специальную подготовку ровесниками-посредниками.

Неоспоримым является тот факт, что подростки практически не допускают взрослых в свой мир и крайне негативно относятся к ябедкам и «доносчикам». Они лучше знают реальные взаимоотношения в школе и им скорее доверят то, во что не посвящают взрослых.

А если взрослому нет входа в подростковый мир, то, по нашему мнению, именно модель службы примирения, где ведущими являются сами уча-

щиеся, является эффективным подходом разрешения конфликтов в школьном коллективе.

Основные принципы медиации в школе:

- Нейтральность медиатора. Означает, что медиатор не судит, не принимает чью-либо сторону, не советует, не воспитывает. Он выступает в качестве гаранта безопасности и человека, который помогает построить беседу.

- Акцент на заглаживании вреда. Процесс заглаживания вреда является ключевым для принятия подростком ответственности за свои поступки, ведь обычно «улаживает» сложную ситуацию за него родитель. Нередко подросток заглаживает не только вред, причиненный другой стороне, но и вред, причиненный его поступком его собственным родителям и близким.

- Добровольность участия сторон. Стороны сами решают вопрос о том, где и в каком порядке будут разрешаться споры по тому или иному вопросу.

- Конфиденциальность означает, что, если стороны спора не договорились об ином, медиаторы сохраняют в тайне сведения, ставшие им известными в ходе разбирательства.

- Передача ответственности за поиск выхода из спора сторонам. Исход примирительной встречи несут ответственность сами стороны, медиатор не предлагает им готовых решений и не уговаривает помириться.

- Равноправие состоит в том, что стороны в медиации имеют равное право высказать свои доводы и возражения, а медиатор обязан выслушать их.

Процедура медиации состоит из нескольких частей: получение согласия на участие в процедуре, предварительные встречи с каждой из сторон, примирительная встреча. На предварительных встречах медиатор налаживает контакт со сторонами и помогает им снять «эмоциональный кокон», то есть успокоиться и посмотреть на ситуацию с точки зрения ее последствий. Примирительная встреча нужна для того, чтобы стороны смогли договориться и

определить конкретные меры по заглаживанию нанесенного им конфликтной ситуацией вреда.

Первый блок алгоритма проведения примирительной процедуры - это контакт со сторонами и приветственная речь медиатора.

Важно понимать, что люди чаще всего не могут договориться сами из-за «эмоционального кокона», который возникает у стороны конфликтной ситуации в результате правонарушения. Каждый начинает видеть не другого человека, а свою боль и обиду на него, свою тревогу, страх и прочие эмоции, вызванные ситуацией. Поэтому первое и самое важное что должен сделать медиатор, - это попытаться снять с каждой их сторон эмоциональный кокон.

Второй блок – это предварительные встречи со сторонами. Прежде чем стороны встретятся для диалога, медиатор проводит с каждой из них отдельно предварительную встречу. На предварительных встречах медиатор решает следующие задачи:

- Снятие эмоционального кокона. Помощь стороне в том, чтобы более полно и трезво взглянуть на ситуацию.

- Получение от стороны конфликта согласия на примирительную встречу.

Описывая ситуацию, стороны конфликта получают возможность лучше понять ее для себя, при этом каждый из участников может согласиться или не согласиться встречаться с другой стороной.

Если все же они не соглашаются принять участие в примирительной встрече, медиатор может предложить вернуться к этому вопросу через некоторое время. Поскольку нередко стороне нужно время для принятия решения. Если отказ стороны от встречи окончательный, медиатор может предложить альтернативные программы - например, написать письмо другой стороне и или получить согласие принять от нее письмо. Кроме того, медиатор может получить разрешение донести ее позицию до другой стороны.

Подготовка стороны к примирительной встрече.

Разговор со стороной о ситуации конфликта построен так, что он является подготовкой к примирительной встрече. Если сторона согласна, медиатор знакомит ее с правилами участия в примирительной встрече:

- стороны не должны перебивать друг друга, каждому будет отведено одинаковое время, чтобы высказаться;
- стороны не должны оскорблять друг друга;
- стороны должны говорить от своего лица;
- встреча проводится в добровольном порядке, поэтому каждый из участников может прервать и прекратить ее;
- встреча конфиденциальна, поэтому все, что на ней будет происходить, участники и медиатор не будут разглашать. Кроме того, о чем они договорятся как о не конфиденциальной информации;
- в некоторых случаях ведущий имеет право остановить встречу и поговорить с одной из сторон наедине.

Содержанием предварительных встреч со сторонами является обсуждение следующих вопросов:

- что произошло?
- что сторона чувствует относительно данной ситуации? Какие она испытывала чувства и эмоции тогда, когда все это происходило? Что она испытывает сейчас?
- каковы последствия этой ситуации для каждой из сторон и для всех прямых и косвенных ее участников (например, родителей)?
- как сторона видит выход из ситуации?
- что сторона готова сделать своими усилиями для разрешения ситуации и чего она ожидает от другой стороны.

Предварительная встреча проводится столько раз, сколько это необходимо. Успех примирительной встречи во многом зависит от того, насколько хорошо и полно были проведены предварительные встречи. Медиатор должен быть уверен в том, что сторона готова к встрече, что не возникнет ника-

ких неожиданностей, а эмоциональный кокон снят настолько, насколько не будет препятствовать диалогу.

Третий блок - примирительная встреча сторон.

В начале примирительной встречи медиатор напоминает сторонам о правилах и фиксирует их согласие на следование правилам. На встрече рассматриваются те же самые вопросы, которые рассматривались на предварительных встречах. Задав вопрос одной стороне, медиатор проверяет, насколько другая сторона поняла слова первой. Для этого используется техника перефразирования и резюмирования.

Сам процесс создания службы примирения, проходит в несколько этапов:

1. Набор кандидатов на роль подростков-посредников службы примирения.
2. Организация и проведение вводного занятия для кандидатов в посредники.
3. Отбор посредников (по результатам собеседования и диагностики).
4. Разработка механизма деятельности службы примирения на базе средней общеобразовательной школы.

На этапе набора подростков-посредников проводились различные рекламные мероприятия: выпуск рекламных буклетов и их распространение, организация и проведение рекламных акций. После рекламных акций куратор обходит старшие классы (обычно это восьмые и десятые) и задает им два вопроса.

Первый вопрос предполагает анонимный ответ и звучит примерно так: «К кому из учащихся своего класса вы обращаетесь, если вы с кем-то поругались, у вас плохое настроение или у вас что-то случилось? Пожалуйста, напишите фамилию этого человека. Свою фамилию можно не писать».

Второй вопрос: «У нас будет создаваться группа из учащихся, помогающая ученикам решать конфликты; кому интересно познакомиться с этим поближе и больше про это узнать, напишите на втором листочке свои фамилию и имя».

В результате образуются два списка, на пересечении которых видны заинтересованные подростки, и те, к кому обращаются одноклассники. Если кого-то назвали 3-4 человека, то значит, способности к решению чужих конфликтов у него, скорее всего, есть, а если и ему самому это интересно – то это кандидат на программу обучения по восстановительной медиации.

В рамках вводного занятия кандидатов в посредники подростков проинформировали о деятельности службы примирения, об особенностях посреднической деятельности, о личных качествах, необходимых подросткам-медиаторам для осуществления посреднической деятельности при разрешении конфликтов.

Целью вводного занятия является создание условий для выявления и отбора кандидатов на роль подростков-посредников для работы в службе примирения. Отбор посредников проходил по средствам диагностического обследования, которое включало в себя несколько методик: методика на определение уровня общительности (тест В.Ф. Ряховского), методика «Умеете ли вы слушать?» и тест «Типы поведения в конфликте».

Далее отобранные подростки проходят курс обучающих занятий по отработке навыков конструктивного разрешения конфликтов.

В программе занятий используются задания на осознание различных стратегий решения конфликтной ситуации (на примере модельной ситуации). Например, школьникам была предложена конфликтная ситуация, из которой нужно было найти выход.

Ситуация 1: Ваш телефон лежит на краю парты. Незнакомец, пробегая мимо, случайно опрокинул телефон на пол. Он увидел, что сделал, но не предпри-

нял никаких мер для исправления ситуации и убежал в не известном направлении. Ваши действия?

По итогам опроса можно выявить 3 группы учащихся: 1) те, кто применил бы агрессивные, насильственные способы для разрешения конфликтной ситуации (нецензурные высказывания, применение физической силы),

2) те, кто предпочитает конструктивные действия (беседа, диалог, договориться о возмещении вреда),

3) и те школьники, кто считает, что никакой конфликтной или спорной ситуации не произошло (мотивируя тем, что человек случайно уронил телефон, он этого не хотел), оставив все как есть.

После обучающего этапа школьникам предлагаются ситуации, требующие применения медиативных техник и осознание подростками последствий собственного поведения.

Ситуация: Одноклассник выводит вас из себя своими язвительными шутками. Содержанием этих шуток является всё: ваша внешность, одежда, макияж, причёска, стиль поведения, успехи и неудачи. Ваша реакция?

Результаты работы показывают, что большинство учащихся начинают применять полученные знания и навыки, например, готовы не отвечать на обидные высказывания, а обсудить с обидчиком сложившуюся ситуацию.

Многие учащиеся при разрешении данной ситуации воспользовались навыками активного слушания, которые они приобрели за время занятий.

Можно сделать следующие выводы.

1. Планомерная работа по освоению навыков медиации позволяет школьникам не только конструктивно решать конфликтные ситуации, но и помогать осваивать данные техники другим учащимся.

2. Так как у большинства подростков имеется высокий уровень склонности к агрессивным формам поведения, конфликты в коллективе сверстников происходят достаточно часто, и зачастую носят неконструктивный характер.

Для улучшения психологического микроклимата может быть рекомендовано создание службы примирения, где в качестве медиаторов-ровесников пригласить в службу и обучить ту группу подростков, которые по результатам исследования обладают высокой мотивационной готовностью и соответствующими личностными характеристиками.

3. Наиболее успешными медиаторами становятся те учащиеся, кто обладает умением слушать и анализировать, ясно излагать свои мысли, гибкостью мышления, владеет навыком саморегуляции, умеет управлять своими эмоциями и учитывать в разговоре особенность своих собеседников, умение быть терпимым к критике и свободно работать в агрессивной среде.

В процессе обучения медиативным техникам подростки учатся выделять социально значимые проблемы, проектировать свою деятельность по разрешению конфликтных ситуаций, овладевают культурой позитивного общения и конструктивного поведения в конфликте.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Ознакомьтесь содержанием модели медиации «встреча по заглаживанию вреда», определите условия ее применения и ограничения, основные приемы.
2. Опишите этапы становления школьной службы примирения, проанализируйте необходимые условия их проведения.
3. Опишите действия медиатора в начале примирительной встречи
4. Разработайте собственную программу курса обучающих занятий для школьников по отработке навыков конструктивного разрешения конфликтов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Национальная стратегия 2012 — Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 гг. Утверждена Указом Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761. — Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/35418>.
2. Бюллетень Федерального института Медиации. 2013 год.- М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2013.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. М.: ЮНИТИ, 1999.
4. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликте / пер. с нем. Н. В. Маловой. Калуга: Духовное познание, 2004.
5. Иллич И. Освобождение от школ. Пропорциональность и современный мир (фрагменты работ разных лет) / Под ред. Т. Шанина. М.: Просвещение, 2006.
6. Карнозова Л.М. Медиативный метод: классическая и восстановительная медиация // Вестник восстановительной юстиции. 2013. Вып. 10. Вызовы и стратегии. С. 6–18.
7. Конфликтология / под ред. А. С. Кармина. СПб.: Лань, 1999.
8. Коновалов А.Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство/ Под общ.ред. Л.М.Карнозовой. М.:МОО Центр «Судебно-правовая реформа.
9. Кристи Н. Конфликты как собственность// Восстановительная ювенальная юстиция: Сб. статей/ Сост. А.Ю. Коновалов. М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2007.
10. Методические рекомендации по интеграции метода Школьной медиации в образовательные учреждения. Федеральный институт медиации [Электронный ресурс] // – URL: <http://fedim.ru/по>

11. Мониторинг восстановительных практик// Вестник восстановительной юстиции. Вып.11. Развитие служб примирения в России. М.: МОО «Судебно-правовая реформа,2014. С. 136-178.
12. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию Или переговоры без поражения. М.: Наука, 1992.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Упражнение №1. Направлено на развитие навыков слушания, подготовку участников к овладению навыками нерефлексивного слушания.

Тема. «Люди, которые мне помогают».

Содержание. Группа делится на пары, организуя пространство так, чтобы участники не мешали друг другу.

Один из участников пары — клиент, он рассказывает консультанту в свободной форме:

- о том, к кому он обращается за помощью в трудные минуты;
- кто эти люди, с которыми он может поделиться своими проблемами;
- какими качествами они обладают;
- насколько действенной бывает их помощь;
- какие проблемы хотел бы научиться решать клиент после прохождения тренинга.

Консультант молча слушает, не задавая вопросов и не делая никаких комментариев. По истечении отведенного времени консультант говорит клиенту спасибо, и по сигналу тренера участники меняются местами (консультант садится лицом к часам) и ролями.

Обсуждение. После проведения практикума в парах участники возвращаются в круг и делятся трудностями, которые возникли у них в процессе совместной работы. А также в свободной форме отвечают на ряд вопросов. Что хотелось сказать клиенту? Какие вопросы хотелось ему задать? Насколько было легко или трудно просто слушать?

Итоги. При обсуждении упражнения, происходит рефлексия полученного опыта, например:

- учащимся легко слушать друг друга;

- у многих школьников возникла проблема, связанная с тем, что не развиты навыки «слушания», то есть многие «консультанты» не услышали, не смогли передать суть информационного потока собеседника.

№ 2. Упражнение «Как не надо слушать собеседника» (работа в парах)

Цель. Демонстрация участникам на примере важности внимательного слушания собеседника, отработка навыков получения консультантом отрицательной обратной связи.

Время. Пять минут на каждую сессию: три минуты говорит один человек, в течение двух минут происходит обратная связь с консультантом.

Тема. Одна из предложенных ниже или любая по выбору учащихся.

Содержание. Группа делится на пары. Один участник пары - консультант, другой - клиент.

Тренер предлагает темы на выбор «клиента»:

1. «Моя первая учительница».
2. «Книга, которая меня увлекла».
3. «Мой любимый сериал».
4. «Мое любимое время года» ит. д.

Один из участников пары - консультант, он получает карточку с заданием: «В ходе консультации всячески демонстрируйте свое неуважение к клиенту, свое нежелание слушать: например, вы можете задать вопрос, перебить его, смотреть в потолок, зевать, рыться в карманах и т. д.

При этом, пожалуйста, будьте серьезны и делайте умный вид». По окончании сессии клиент дает консультанту обратную связь о том, как консультант его слушал и какие эмоции и чувства возникли у клиента в процессе совместной работы. Консультант выслушивает молча, не делая никаких комментариев и не оправдываясь.

После этого участники меняются ролями. Участник, который играл роль клиента, получает карточку с аналогичным заданием: «В ходе консультации продемонстрируйте, что вам совсем неинтересно: зевайте, задавайте

вопросы на интересующие вас темы, смотрите на часы и т. д. Постарайтесь сохранять умное выражение лица».

Обратная связь между клиентом и консультантом проходит по той же схеме.

Обсуждение. Тренер зачитывает участникам оба варианта заданий, которые были даны на карточках, после этого он просит участников по очереди или в свободной форме поделиться своими впечатлениями от проведенного упражнения и ответить на вопросы: какой опыт они получили, находясь в роли клиента? какие эмоции у них возникли в ходе упражнения? почему необходимо научиться внимательно слушать клиента?

Затем участники могут поделиться своими эмоциями, которые возникли у них при получении обратной связи от клиента:

-что хотелось сказать клиенту, когда он давал обратную связь?

-нужна ли нам в профессиональной практике отрицательная обратная связь?

-что мы получаем от отрицательной обратной связи?

-как нам следует принимать отрицательную обратную связь: игнорировать ее или воспринимать предельно серьезно?

Итоги. Данное задание рекомендуется для учащихся сразу после упражнения № 1, что усилило его результативность. Ребята получают возможность почувствовать дискомфорт, неприязнь собеседника, его безразличие, поэтому многие школьники либо приостанавливают свой рассказ, либо не дают ему должную эмоциональную окраску.

Упражнение «Гимнастика ума»

Цель. Отработка навыков использования техники перефразирования содержания рассказа клиента.

Содержание. Упражнение состоит из двух этапов. Первый этап проходит в кругу. Каждый участник группы получает карточку, которая содержит

краткое вступление, которое можно использовать перед тем, как делать перефразирование. Например: «Как вы сказали...» и др.

Участники знакомятся с содержанием карточки, а затем добавляют свои вводные слова, которые можно сказать перед тем, как перефразировать высказывание клиента.

На втором этапе группа делится на подгруппы по четыре-пять человек. Каждый участник имеет при себе список высказываний для перефразирования и карточку с одной пословицей.

Первый участник подгруппы читает пословицу, второй участник (сидящий слева от него) выбирает любое начало для перефразирования из списка и прибавляет к нему измененный текст пословицы. Третий участник (сидящий слева от второго) выбирает другое начало из списка для своего перефразирования пословицы и т.д. Затем второй участник читает свою пословицу и упражнение продолжается по той же схеме.

Выполняя данное упражнение, нельзя интерпретировать пословицу, например, нельзя сказать так: «Если будешь делать два дела, не закончишь ни одного»; пересказывая пословицу, мы можем заменять отдельные или все слова, но мы не можем сделать ее содержание более доступным, упрощенным, понятным, обобщенным и т. д.

Обсуждение. Участники возвращаются в круг и делятся своими трудностями и находками.

Список пословиц, предлагаемых для учащихся старших классов:

Сперва проверь, а потом верь;

Наш пострел везде поспел;

Пустая мельница и без ветра мелет;

Повторенье- мать ученья;

Делу время, потехе – час;

Не имей сто рублей, а имей сто друзей;

Терпенье и труд все перетрут;

Маленькое дело лучше большого безделья;
Что посеешь, то и пожнешь;
Куй железо пока горячо;
Ложка дегтя в бочку меда;
Клин клином вышибают.

Итоги. Большая часть школьников не смогли перефразировать пословицы. Цель перефразирования - самому сформулировать сообщение говорящего для проверки его точности. В медиации данный прием используется ведущим, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли. Подростки зачастую могут не правильно определить сообщение, переданное им другой стороной, что приведет в тупикразрешение спора.

№ 4. Упражнение «Испорченный видеотелефон»

Цель. Демонстрация участникам тренинга на практике невозможности однозначной интерпретации жестов.

Содержание. Группа садится так, чтобы образовался большой полукруг. Тренер, объясняя правила, просит участников вспомнить детскую игру «Испорченный телефон». В данной ситуации им придется иметь дело с видеотелефоном, который сломался: изображение есть, а звука нет.

По команде тренера всем участникам необходимо будет закрыть глаза. Участник, сидящий с краю полукруга, получает карточку с текстом, который он должен с помощью жестов передать своему соседу.

Когда первый участник ознакомится с текстом, он дотрагивается до плеча соседа, и тот открывает глаза. С помощью мимики и жестов первый участник передает второму сообщение, указанное в карточке. Второй участник молча смотрит от начала до конца и, не задавая никаких вопросов, дотрагивается рукой до плеча третьего участника и передает ему сообщение. Третий участник передает четвертому, четвертый - пятому и т. д.

Упражнение проходит без слов. Участники, которые передали сообщение, сидят с открытыми глазами и наблюдают за тем, как проходит упражнение.

Последний участник пытается объяснить группе словами, что он понял из сообщения своего соседа. Затем его сосед объясняет словами свою версию и т. д. Когда очередь дойдет до первого участника, он зачитывает группе текст, написанный в карточке.

Примерные слова:

Вы должны купить билеты на поезд в Москву на 1 января. Желательно, чтобы это были нижние полки.

Итоги. Школьник, замыкающий полукруг, получил весьма искаженное сообщение: «Кто-то едет на поезде». Это упражнение повлияло на то, чтобы ученики внимательнее относились к мимике и жестам друг друга и могли наладить невербальный контакт между собой.

№ 5. Упражнение «Распознавание эмоций»

Цель. Развитие наблюдательности участников тренинга и умения распознавать сигналы невербального языка, расширение профессионального словаря по теме «Эмоции».

Содержание. Упражнение проходит в кругу и включает в себя три этапа. Перед началом упражнения группа делится на две равные части по территориальному признаку, образуя два полукруга. Между полукругами ставится по одному пустому стулу с каждой стороны.

Этап 1. Каждый участник первого полукруга получает по одной карточке с названием эмоционального состояния (из списка состояний «А», который приводится ниже) и пустой конверт, который он кладет на пол перед собой. Каждый участник второго полукруга получает набор карточек с названием всех эмоциональных состояний из этого же списка.

По команде тренера каждый участник первого полукруга с помощью жестов и мимики изображает то состояние, которое обозначено в его карточ-

ке. В это время участники второго полукруга по очереди подходят к каждому участнику первого полукруга и кладут в конверт, лежащий перед ним, карточку с тем состоянием, которое он изображает.

Если участник второго полукруга затрудняется в названии нескольких состояний, он может положить карточки с названием этих состояний в пустой конверт, лежащий на свободном стуле. Упражнение проводится молча.

Участники, изображающие различные состояния, могут осуществлять незначительные движения, при этом не вставая со своих мест и не издавая никаких звуков. По истечении определенного времени (5-10 минут) тренер подает любой звуковой сигнал и участники садятся на свои места.

Список состояний «А»:

агрессия; раздражение; печаль; радость; тревога; умиротворение; апатия;

вдохновение; удивление; расслабленность; интерес; гордость.

Этап 2. Группы меняются ролями: каждый участник первого полукруга получает по одной карточке с названием эмоционального состояния (из списка состояний «Б») и пустой конверт, который он кладет на пол перед собой.

Один пустой конверт кладется на другой пустой стул. Каждый участник первого полукруга получает набор карточек с названием всех эмоциональных состояний из списка № 2 и упражнение продолжается по той же схеме.

Список состояний «Б»: злость; нервозность; грусть; веселье; страх; удовлетворенность; безразличие; творческий порыв; недоумение; вялость; любопытство; приподнятость.

Этап 3. После того как все участники вернулись на свои места, тренер просит каждого из них взять свой конверт и крупными буквами написать то состояние, которое он изображал, затем подсчитать по карточкам правильно угаданные варианты и написать на конверте. Затем участники по кругу назы-

вают состояния, которые они изображали, и количество правильно угаданных ответов.

После этого все конверты раскладываются на полу внутри круга по трем группам: «Состояния, которые отгадало большое число человек», «Состояния, которые отгадало небольшое число человек или никто» и третья группа — промежуточная.

Пока представители подгрупп классифицируют «состояния», тренер открывает конверты, лежащие на пустых стульях, и на полу раскладывает все карточки, которые были положены в эти два пустых конверта. Эти карточки отражают те состояния, которые было трудно отгадать в процессе упражнения. После этого проходит обсуждение.

Обсуждение. Участники садятся на свои места, и когда группа готова продолжать работу, тренер задает вопросы. Прежде всего, он спрашивает: насколько легко или трудно было изображать те или иные состояния; какие состояния было изображать легче, а какие труднее; с чем это может быть связано; с помощью каких невербальных паттернов участники изображали то или иное состояние, и как еще можно было изобразить то же самое состояние.

Затем тренер спрашивает участников о том, насколько легко или трудно было определять различные состояния; какие состояния было определять легче, а какие труднее; с чем это связано; какие состояния попали в разряд легко определяемых, а какие - в разряд трудно определяемых, можно ли научиться распознавать состояния других людей безошибочно и что можно сделать, чтобы научиться лучше понимать состояния других людей? (давать обратную связь собеседнику, задавать вопросы).

Итоги. Ребята с удовольствием выполнили это упражнение. Не все эмоциональные состояния получилось угадать (так, например, остались нераспознанными слова: приподнятость, удовлетворенность).

Приложение Б

Описание коммуникативных техник,

используемых ведущими в программах медиации

Активное слушание. Физическая способность человека слушать еще не означает способности услышать и понять. Слушая, мы часто не слышим другого человека, обдумываем возможный ответ, вспоминаем похожие ситуации из своей жизни. В результате, наша оценка опережает понимание. Слышать – значит улавливать ключевые слова и мысли, запоминать (фиксировать), анализировать.

Активное слушание означает принятие человека (что не обязательно означает согласие) и готовность понимать его точку зрения (даже если она отличается от нашей позиции). Ведущим произносятся слова и фразы, поддерживающие рассказ человека о личной истории, помогающие ему продолжать разговор: – Это действительно важно? – Можно ли подробнее? – С чего все началось? – Что было после этого? – Как отнеслись знакомые?

Невербальными средствами могут быть расположение стульев, кивок или наклон головы, приближение к собеседнику и другие проявления поддержки, желания слушать и выделить время на неторопливый разговор. Имеют значение тембр голоса (низкий, спокойный), поворот тела к говорящему, открытая поза, контакт глаз, громкость и скорость речи (неторопливая), паузы, наличие и характер жестов, интонация.

Активное слушание позволяет решить важнейшую проблему — проблему доверия, которое возникает тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему, как к человеку. Доверие способно дать собеседнику ощущение сопереживания, уловить эмоциональную окраску и почувствовать, что его проблемы не игнорируются. Кроме того, оно обладает благоприятным эмоциональным воздействием, поскольку собеседник видит, что его слушают.

Задавание вопросов. Часто за время разговора медиатор почти не произносит утвердительных предложений, а общается через точно сформулированные вопросы разных типов:

- Открытые вопросы требуют развернутого ответа или объяснения. Обычно начинаются со слов: «Как..?», «Кто...?», «Почему...?» и т.п. «Каково ваше мнение?», «Что бы вы хотели в результате этого?» и пр. При этом возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее на них отвечать.
- Закрытые вопросы предполагают однозначный ответ «Да» или «Нет» или проясняют некоторый факт («Вы обиделись на его слова?»). Это убыстряет разговор, но может вызвать ощущение допроса у партнера.
- Альтернативные вопросы представляют собой нечто среднее между открытыми и закрытыми вопросами, и предлагают несколько вариантов: «Вы почувствовали гнев? Обиду? Огорчение? Растерянность?» При общении используются также вопросы «переформулирования» и «резюмирования». Задача - не выведать нечто у человека, а помочь ему самому понять произошедшее и выработать к этому собственное отношение.

Переформулирование. При данном типе вопроса происходит повторение высказанных партнером мыслей и чувств:

– Я правильно понял, что вы говорите...

– Насколько я вас понял, вы...

– Поправьте меня, если я ошибусь, вы сказали...

– Проконтролируйте меня, правильно ли я вас услышал, что... Переформулирование направлено на достижение следующих целей:

- уточнение информации и организация понимания и извещение собеседнику о том, что вы его слышите. Иногда нам кажется, что мы поняли человека, хотя на самом деле это не так. Например, если человек отвечает: «Да, вы поняли правильно, НО...». Значит на это самое «НО» вы недопоняли или искази-

ли его информацию - тогда вы задаете уточняющий вопрос, например: «А как именно это произошло?»

- обратная связь для собеседника: как люди понимают его высказывания, чтобы дать ему возможность скорректировать свои фразы для лучшего понимания. Когда вы повторяете без искажений то, что сказал человек, он слышит себя со стороны и может отнестись к своей собственной мысли. Нередко человек сам понимает, что высказанное не совсем точно отражает произошедшее (состояние или стремление человека) и начинает менять, корректировать свою позицию в более конструктивную сторону.

Резюмирование представляет собой краткую формулировку самой важной мысли партнера:

– Как я понял, основной сложностью для Вас является...

– Больше всего вас волнует...

– Самым важным для вас является...

Применяя «резюмирование», вы делите рассказ человека на блоки, структурируете их, как бы подводя промежуточные итоги. В ходе разговора с участником встречи вы можете столкнуться с тем, что его речь будет сбивчивой, эмоциональной, он часто будет перескакивать с одного момента на другой и т.д.

В этом случае вам придется вместе с ним выяснять, что же для него явилось самым главным, что его больше всего задело. При этом ваш собеседник и сам может этого не понимать, потому что в начале разговора зачастую он хочет просто выговориться, а вы организуете его понимание.

Разделение событий, чувств и состояний, оценок и устремлений.

При восприятии следует сразу отделять факты, которые произошли или могут произойти, от эмоций, переживаний и состояний человека. Точно так же нужно разделять факты и оценочные суждения. Выдерживание пауз

Исследования показывают, что в 80% случаев человек воспринимает паузу в речи как приглашение к продолжению разговора. Одинаково ценно уважение к паузам собеседника (дать ему «собраться с мыслями») и паузы в собственной речи, когда собеседник может задать уточняющие вопросы. Часто пауза – это признак того, что человек задумался, размышляет, пытается понять свои чувства, переосмыслить произошедшее и т.д.

«Недирективному стилю посредничества присущи моменты молчания в процессе диалога и разрешения конфликтов. Признание, использование силы тишины и способность комфортно себя чувствовать, храня молчание (качества, как отмечалось выше, часто встречающиеся в не западных культурах), очень важны для гуманистической модели примирения.

Сохраняя молчание, мягко препятствуя нетерпеливым попыткам его нарушить вопросами или предложениями двигаться дальше (например, медленно считая до десяти перед тем, как начать говорить), посредник лучше сможет помочь сторонам конфликта воспринять посредничество как диалог и взаимную поддержку». Марк Умбрайт

Пассивное слушание. Эмоции часто захватывают людей, не давая им возможности принимать разумные решения. И пока человеку не удастся справиться с ними, он не будет видеть многих конструктивных путей выхода из ситуации. Сильные эмоции у разных людей могут выражаться по-разному: криком и обвинениями, молчанием или отказом от беседы и пр.

Работать с сильными эмоциями позволяют техника пассивного слушания и техника отражения. Пассивное слушание - это внимательное выслушивание человека почти без внешней реакции на его слова. Применяется при сильном эмоциональном возбуждении собеседника. Это дает ему возможность выговориться, а вам – показать, что вы его слушаете и понимаете.

Медиатор должен быть готов к тому, что на встрече могут выплеснуться эмоции, что стороны могут начать кричать, высказывать обвинения и про-

чее. Сильное выражение эмоций – знак того, что предмет разговора для людей очень важен, что затронуты какие-то болезненные темы.

Поэтому на медиации допускается определенный уровень эмоций и медиатору не стоит этого бояться. В какой-то момент и сами стороны, выговорившись и увидев бесперспективность такого общения могут остановиться и начать общаться более конструктивно. Либо медиатор может сказать: «Я вижу, что эта тема очень важна для всех, и хорошо, что были высказаны многие наболевшие вопросы, пусть и в такой резкой форме. Но я не уверен, что взаимные обвинения помогут нам найти выход? Предлагаю не продолжать обвинять друг друга, а вместе обсуждать решение выхода из этой ситуации».

Отражение (чувств и состояний) Вы стараетесь понять состояние и чувства человека и называете их в виде вопроса или предположения. Этот способ общения позволяет сообщить партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент, а также, что мы ждем от него подтверждения (или уточнения) нашего отражения: – Мне кажется, вас это очень огорчает. – Вас это обидело? – Вы были рассержены, или даже разгневаны? – Вы чувствуете усталость от нашего разговора? – Вам наш разговор кажется бесполезным? Вопросы могут быть про настоящее, про прошлое, про желаемое будущее.

Если собеседник проявляет сильное возбуждение, негативные эмоции или агрессию, то важно увидеть за этим его боль, страх, беспокойство и т.п. При этом важно избегать оценочных суждений типа: «Плохо» или «Неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то». Каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными, тем более, когда человек раскрыл их перед вами. В данном случае важно максимально точно отразить чувство партнера или воспользоваться альтернативными вопросами, перечисляя несколько вариантов.