Медиация в работе педагога

ГЕРМАНОВА ЕВГЕНИЯ ЮРЬЕВНА
ГАУ ДПО РК
«КАРЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»

Зачем педагогу медиативные техники?

- Любая образовательная организация является пространством, в котором не исключено возникновение конфликтных ситуаций.
- Такие ситуации возникают между детьми, родителями (законными представителями) обучающихся и педагогом.

- «Яблоком раздора» является ребёнок и всё то, что с ним связано – его взаимоотношения с педагогами, со сверстниками, особенности его поведения в различных ситуациях.

- В образовательных организациях учатся дети многих национальностей, из разных социальных слоёв, дети к которым применяли отличные друг от друга стили воспитания и т.д.
- Это создаёт потенциально напряженную и конфликтогенную среду, в которой школьники и педагоги вынуждены находиться значительное время.
- Возрастающие требования родителей к ОО создают массу противоречий между участниками образовательных отношений, которые необходимо уреголировать.

Как медиация работает на ФГОС?

- Медиация напрямую «работает» на достижение следующих личностных образовательных и метапредметных результатов:
- формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми в процессе различных видов деятельности;
- формирование осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению;
- формирование готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нем взаимопонимания;
- умение организовывать учебное сотрудничество и совместную деятельность с учителем и сверстниками;
- работать индивидуально и в группе: находить общее решение и разрешать конфликты на основе согласования позиций и учета интересов;
- формулировать, аргументировать и отстаивать свое мнение;
- умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей;
- планирование и регуляция своей деятельности и владение устной речью.

Что такое медиация?

- Медиация в настоящее время является одной из самых перспективных технологий конструктивного разрешения конфликтов с участием третьей нейтральной стороны (медиатора). Она доказала свою эффективность и широко применяется в школах большинства стран мира
- Медиация — это технология разрешения конфликтов при содействии третьей, нейтральной, стороны, помогающей конфликтующим достичь соглашения, которое обе стороны считают справедливым.

Структура конфликта:

- объект конфликтной ситуации;
- цели, субъективные мотивы участников;
- оппоненты, конкретные лица, являющиеся участниками конфликта;
- непосредственный повод конфликта, который необходимо отличать от подлинных причин, зачастую скрываемых или не осознаваемых.

Как работает медиация?

- Медиация работает со всей структурой конфликта. Одной из важнейших задач медиаторов является выяснение истинных интересов, скрываемых за предъявляемой позицией участников.
- Для этого на фазе разбора конфликта медиаторы используют различные техники и типы вопросов. Выявление интересов позволяет выявить скрытый объект конфликта.
- Без этого урегулирование конфликтной ситуации практически невозможно, поскольку удовлетворение от решения конфликта может быть только если учтены истинные потребности и интересы учтены.

- Также, медиаторы работают и со стратегиями поведения в конфликтной ситуации. Медиация основывается на стратегии сотрудничества, которая помогает полностью урегулировать конфликтную ситуацию.
- Компромисс, к которому часто апеллируют как к эффективной стратегии, на самом деле не является таковым, поскольку основан на мелких взаимных уступках, позволяющих на время снять острую ситуацию.
- Компромисс можно рассматривать только как промежуточный этап разрешения конфликта перед поиском такого решения, в котором обе стороны были бы удовлетворены полностью.

Чем помогает медиация?

- Помогает сделать школу более безопасной. Безопасная школа позволяет обеспечить лучшие результаты академической успеваемости учащихся и более позитивные отношения в ученическом коллективе.

- Помогает ученикам стать «маленькими взрослыми» посредством обучения приемам решения проблем, которые понадобятся им для построения своей жизни в будущем.

Какой бывает медиация?

Различия в форме организации медиации, ее структуре и объекте напрямую зависят от цели деятельности службы:

- профилактическая модель решает задачи снижения криминализованности школьной среды;
- воспитательная (педагогическая) — воспитания и развития детей, участвующих в школьной службе медиации;
- сервисная — ориентирована на предоставление соответствующих услуг (оказание помощи в разрешении конфликтов).

В целом одна медиативная встреча (или медиативная сессия) на I ступени общего среднего образования длится обычно 15 минут, на второй ступени — 35 минут и около часа — на III ступени.

Основные принципы медиации

1. **Добровольность участия сторон** - конфликтующие стороны участвуют в процессе медиации добровольно.

- При этом каждая из сторон в любой момент может отказаться от продолжения медиации, в случае если считает ее неэффективной или если медиатор нарушает какой-либо из принципов процедуры.
- В школьной медиации принцип добровольности нарушается тем, что часто ученики на медиацию отправляются принудительно. Однако конфликтующим можно показать преимущества такой формы разрешения конфликта, тем самым повысив мотивацию к применению этой процедуры.
- Составление и подписание мирового соглашения остается добровольным.

Основные принципы медиации

2. Равноправие сторон — принцип предполагает признание каждой из конфликтующих сторон равноправным участником переговоров; предусматривает наличие равных прав и равных условий в процессе медиации согласуется с этим принципом.

3. Нейтральность медиатора = равноправие сторон. Медиатору недопустимо выражать порицание или поддержку в отношении сторон, а также собственные взгляды на проблему. Его задача состоит в том, чтобы в равной степени и в соответствии с правилами дать возможность участникам обозначить свои позиции и найти решения в интересах обеих сторон. Это должны понимать и конфликтующие стороны.

Основные принципы медиации

4. Конфиденциальность — участники процесса могут открыто говорить о своих интересах только тогда, когда смогут быть уверены в том, что ничего из произнесенного не будет использовано против них. Поэтому важный компонент медиации — неразглашение личной информации.

5. Доступность. Дети должны понимать, что любой из них может обратиться за помощью к классному руководителю со своей ситуацией как по факту сфершившегося конфликта, так и для его предотвращения.

Пошаговая процедура проведения медиации. Первая фаза.

1. Вступительное слово : в нем обязательно должны присутствовать следующие элементы:

1. Приветствие. Представление (сторон и медиатора).

2. Краткое объяснение того, что такое медиация (цель медиации, фазы медиации, время и перерывы, возможность индивидуальной беседы (кокус), выход из медиации). Можно визуализировать посредством плаката или картинок.

3. Объяснение принципов медиации (добровольность, равноправие, нейтральность, конфиденциальность).

4. Объяснение правил поведения на медиации (коммуникацию осуществлять через медиатора, быть вежливым, избегать оскорблений, не перебивать, отключить мобильные телефоны).

5. Пояснение роли медиатора (ответственность за процедуру медиации, но не за решение, которое принимается сторонами; медиатор не судит, не предлагает и не принимает решений).

6. Пояснение роли сторон (ответственность за выработку и принятие решений, активное участие в процессе, стремление прийти к взаимовыгодному результату).

7. Определение очередности высказываний (кто готов начать первым).

Вторая фаза

- Цель второй фазы — дать обеим сторонам высказаться по поводу сложившейся конфликтной ситуации.
- Задача медиатора — продолжать строить доверительную атмосферу и начинать собирать информацию. На этой стадии особенно важно демонстрировать нейтральность (в частности, использовать нейтральные формулировки и слова, не несущие сильных эмоций), предоставлять необходимое время каждой стороне высказаться

Вторая фаза

С каждой конфликтующей стороной необходимо пройти следующие шаги:

Шаг 1. Попросить стороны рассказать свою историю о сложившейся ситуации: стороны, каждый со своей точки зрения, рассказывают, что случилось, медиатор внимательно слушает не перебивая. При необходимости задает уточняющие вопросы:

- «Расскажите, что произошло?»;
- «Как вы видите проблему?».

Шаг 2. Задавать вопросы, чтобы получить дополнительную информацию:

- «Можете рассказать об этом поподробнее?»;
- «Что для вас важно?»;
- «Что случилось потом?»;
- «О чем вы подумали, когда это случилось?»;
- «Что вы имеете в виду, когда говорите “неуважение”?»;
- «Что в этой ситуации заставило вас почувствовать, что к вам
- относятся неуважительно?».

Вторая фаза

Ша г 3. Резюмировать то, что сказала каждая сторона.

Выслушав обе стороны, медиатор «создает историю из услышанного», выбрав наиболее важные моменты, повторяя сторонам важные аспекты, а также отметив все позитивные моменты. Нет необходимости повторять информацию словами конфликтующих, особенно если они были негативными.

Медиатор уточняет, правильно ли он все понял:

«Я бы хотел обобщить услышанное»;

«Вы так много рассказали»;

«Давайте проверим, правильно ли я все понял»;

«В своем рассказе вы упомянули о проблемах X,Y, Z. Правильно ли я понимаю, что Z является для вас наиболее важной?»

Вторая фаза

- Ша г 4. Составить повестку проблем для дальнейшего обсуждения.
- Обычно людям в конфликтной ситуации очень сложно самостоятельно выделить те аспекты, обсуждение которых необходимо для разрешения конфликта. Эту работу делает медиатор. По ходу рассказа обеих сторон медиатор фиксирует проблемы, из которых складывается общая конфликтная ситуация.
- После того как стороны рассказали о своем видении конфликта, медиатор задает вопрос: «Что для вас важно сегодня обсудить?»

Вторая фаза

Шаг 5. Спросить, как конфликт мог бы быть разрешен.

- Нужно узнать, чего обе стороны ждут от медиации и как каждая из них хотела бы, чтобы конфликт разрешился.
- Медиатору следует быть осторожным с этим вопросом, поскольку расстроенные конфликтующие стороны могут высказывать нереалистичные требования, которые только усугубят конфликт. Вопрос лучше задавать после того, как обе стороны представят свое видение конфликта.
- Необходимо спросить поочередно каждую конфликтующую сторону, как она видит разрешение конфликта.

Вторая фаза

Ша г 6. Решение о перерыве.

Если медиаторы не уверены, что делать дальше, — это подходящий момент, чтобы сделать паузу и продумать дальнейший

план разговора.

- Необходимо задать себе следующие вопросы:
- «Что мы знаем?» Просмотрите свои записи, удостоверитесь, что вы слышали одно и то же.
- «Что нам нужно узнать?» Постарайтесь сформулировать открытые вопросы, которые будут стимулировать стороны говорить о проблеме. Сформулируйте вопросы, которые помогут узнать, что чувствуют стороны.
- «Как нам нужно работать со сторонами: вместе или отдельно?» Рекомендуется не избегать индивидуальных встреч в медиации, поскольку они позволяют собрать дополнительную информацию, которую участникам, может быть, некомфортно озвучивать на совместной сессии. Зачастую стороны склонны выражать свои настоящие чувства и возможные варианты решения именно в индивидуальных встречах. Эта информация поможет процессу.

Если медиатор решил использовать индивидуальные встречи, необходимо также решить, с кем из сторон они будут разговаривать первым.

Третья фаза

Цели третьей фазы медиации:

- дать сторонам сказать то, что они не смогли сказать до этого, выяснить детали конфликта и обговорить, каким образом можно удовлетворить интересы друг друга;
- снизить потребность участников в жестком отстаивании своих позиций и следовании принципу коммуникации «критиковать чужие решения и защищать свои».

Третья фаза

Шаг 1. Резюме предыдущей фазы.

Резюмируйте, что удалось достигнуть к этому моменту.

Шаг 2. Работа с повесткой.

Представляется и структурируется повестка для обсуждения.

Есть несколько вариантов:

- каждая сторона может выбирать приоритетные для себя вопросы, с них и начинается обсуждение;
- медиаторы по очереди выбирают темы для обсуждения;
- темы выбираются в соответствии с их значимостью для достижения конечной цели;
- стороны совместно определяют, какая тема обсуждается первой.

Третья фаза

Шаг 3. Работа с интересами.

Одним из самых важных шагов в медиации является выяснение интересов, которые скрываются за требованиями, предъявляемыми конфликтующими сторонами.

Каждый из участников конфликта приходит на медиацию с заявлением своей позиции.

- Позиция — это требование, с которым вторая сторона может либо согласиться, либо нет. Она всегда вызывает желание защищаться, а не сотрудничать.
- Интерес — это ответ на вопросы: «Зачем я выдвигаю это требование?», «Чего я действительно хочу?».
- Выявленный интерес дает возможность искать множество способов его удовлетворения. Это и создает возможность разрешить ситуацию.

Третья фаза

- На этой фазе медиатору необходимо постоянно делать акцент не на позициях, высказываемых конфликтующими («хочу, чтобы их всех наказали»), а на интересах («как создать благоприятную атмосферу в классе» или «что нужно, чтобы вы снова стали нормально общаться»).
- Еще один важный аспект — стараться переносить акцент с прошлого (уже случившегося конфликта) на возможное позитивное будущее.
- важно содействовать пониманию интересов второй стороны. Это называется «смена перспективы» — посмотреть на конфликт с точки зрения своего оппонента. Для этого используются техники рефрейминга, обмен чувствами, обмен позициями.

Третья фаза

Фаза считается завершенной, если:

- Вы уверены, что все проблемные вопросы были зафиксированы в повестке и обсуждены;
- эмоции проговорены и «пар выпущен»;
- стороны понимают интересы друг друга;
- стороны понимают собственную роль в процессе и решении конфликта.

Цель четвертой фазы: помочь сторонам выработать ясные, позитивные стратегии выхода из ситуации.

Варианты разрешения ситуации могут вырабатываться:

а) индивидуально: выработка предложений первоначально происходит в кокусе, а затем может продолжаться на общей сессии.

Существует правило, взятое из практики: если стороны не просят представлять их предложения на общей сессии, то лучше, если они сами будут это делать;

б) совместно: начните с вопроса, который затрагивает обе стороны, либо вопроса, который легко можно решить, либо вопроса, который является ключевым по отношению ко всем остальным.

Способы генерирования предложений

1. Используйте метод мозгового штурма. Составьте список хотя бы из 15 вариантов, прежде чем начинать их оценку.

2. Спросите, какие варианты каждый участник может предложить. При этом уточните, что эти варианты, по мнению высказывающего идею, выглядят как приемлемые для второй стороны конфликта.

3. Используйте метод предположений «Что если?». Формулируйте и фиксируйте ответы на вопрос «Что, если мы…», даже если они кажутся невероятными. На этом этапе оценки быть не должно.

- Если у спорщиков идей не возникает, можно предложить свой вариант решения. «А как вы отнесетесь к такой идее…?»; «А что, если сделать…?». При этом предлагаемый вариант должен иметь одну важную характеристику — юмор. Юмор отвлекает и дает возможность посмотреть на ситуацию с другой стороны. После предложенных веселых вариантов конфликтующие обычно начинают более продуктивно формулировать серьезные.

Пятая фаза

Составление соглашения. Медиаторы всегда должны уважать право человека на самостоятельное решение. Никто из сторон не должен чувствовать, что его принуждают подписать соглашение.

- Не начинайте спорить со сторонами, если они не могут прийти к соглашению. Не важно, считает ли медиатор соглашение правильным.
- Задача медиатора — убедиться, что обе стороны считают договор правильным и готовы работать над его реализацией.
- Договор должен быть кратким, понятным, позитивным, четким, с прописанными датами, адресами и другими данными.
- Нужно стараться избегать соглашения, прочитав которое, кажется, что одна сторона должна будет сделать гораздо больше, чем вторая. В действиях сторон нужно поддерживать баланс.

- **В случае достижения соглашения**. Участников благодарят за сотрудничество и участие в медиации. Медиаторы кратко резюмируют результат работы и поясняют важность заключения соглашения. Стороны информируются о необходимости постмедиативной встречи для того, чтобы проверить, насколько соблюдаются договоренности. Все записи, которые велись на медиации, уничтожаются в присутствии конфликтующих сторон (это необходимо для выполнения принципа конфиденциальности).
- **В случае недостижения соглашения**. Медиация не всегда приводит к заключению соглашения. В этом случае медиаторам необходимо резюмировать достигнутое в позитивном ключе, озвучить оставшиеся затруднительные вопросы, составить список того, в чем стороны пришли к согласию, уточнить дальнейшие действия и возможность постмедиативной встречи.

Что понимать под медиативной компетентностью классного руководителя?

Медиативная компетентность – определенный объем знаний и умения педагога, способствующих его деятельности по нормализации отношений между конфликтующими школьниками.

Классный руководитель

- Знает и понимает причины противоречий и конфликтов между школьниками
- Формирует конструктивное отношение к конфликтам у школьников
- Умеет анализировать возникающие проблемные ситуации
- Владеет навыками управления конфликтом
- Умеет прогнозировать возможные последствия развития конфликта
- Умеет конструктивно реагировать на противоречия
- Имеет навыки устранения негативных последствий конфликтов

Домашнее задание:

- Приведите пример конфликтной ситуации в студенческой группе, когда Вам удалось ее разрешить.
- Опишите свои действия и результат.

Следующее занятие:

- 17 мая в 15.00.
- «Классный руководитель – психолог детского коллектива»

Благодарю за внимание

ГЕРМАНОВА ЕВГЕНИЯ ЮРЬЕВНА

СТАРШИЙ МЕТОДИСТ ОТДЕЛА ВОСПИТАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ СЕМЬИ И ДЕТСТВА
ГАУ ДПО РК КИРО

ПЕТРОЗАВОДСК
2022