Школьная Служба медиации
как восстановительная технология

Конфликтные ситуации происходят среди учащихся очень часто. Этот факт подтвердился, когда членами Школьной Службы пмедиации в школе был проведен анонимный опрос среди учащихся на предмет возникновения конфликтов и их причин. На первом месте по результатам опроса стоят конфликты с друзьями и одноклассниками (57% и 48% соответственно), на третьем месте конфликты с родителями (32%), и на последнем – с педагогами (12 %). При этом школы, с одной стороны, не стремятся афишировать такие ситуации, чтобы не портить "жизнь ребенку" и статистику - себе, а с другой стороны, не имеют иного способа разрешения, кроме административного, и, как правило, не эффективного воздействия. Наша школа не является исключением, и, как и в целом в системе образования, в ней возникла внутренняя потребность в изменении функционирования ученической среды, взаимодействия в ней, поиске путей трансформации и развития.

Существующие противоречия стали одними из основополагающих в необходимости формирования социально – психологической компетентности учащихся. Кроме того, стандарты образования нового поколения уже формулируются на языке компетенций, тогда как внедрение компетентностного подхода в образовательный процесс требует решения многих задач, и, в первую очередь, воспитания человека нового поколения. Признаки проявления компетентности чаще всего описываются с помощью слов «эффективность», «адаптивность», «достижение», «успешность», «понимание», «результативность», «владение», «качество».

По своей сути человек является социально-компетентным, если его индивидуальные способности и навыки отвечают требованиям межличностной ситуации. К социально – психологической компетентности относят:

-*выражение*: способность изъясняться, выражать свои знания, мнение и желания;

-*восприятие*: способность слушать, наблюдать за другими членами группы, воспринимать события и динамику процесса в группе;

- *открытость:* способность выслушивать критику и конструктивно спорить с другими;

- *сотрудничество:* способность осознавать и воспринимать возможности собственных действий и ответственность, умение понимать и приспосабливаться к действиям других;

- *формирование:* способность адаптироваться, налаживать контакты, находить свое место в группе, последовательность в обучении, умение вести разговор,

вести себя соответственно процессу динамики развития группы;
- *идентификация*: способность поставить себя на место другого и разрешать конфликты в соответствии с ситуацией, осознавать собственные возможности и границы.

Это точное, хотя и несколько сухое определение характеризует очень важные способности человека. Оно обозначает главные качества, являющиеся неотъемлемой частью личности, с помощью которых человек успешно реализует себя в жизни.

Социально – психологическая компетентность как научное понятие ещё не вошло в активное словоупотребление в рамках отечественной психологической науки, хотя в зарубежной теории и практике оно интенсивно эксплуатируется уже на протяжении почти полувека. Именно поэтому данной проблеме сегодня уделяется значительное внимание отечественных и зарубежных авторов. Так, в своих трудах В. Н. Куницина определяет социальную компетентность как «систему знаний о социальной действительности и о себе, систему сложных социальных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных социальных ситуациях, позволяющих быстро и адекватно адаптироваться..». В исследовании Е. В. Коблянской определение социальной компетентности рассматривается как понимание отношения «Я» – общество», «умение выбрать правильные социальные ориентиры, умение организовать свою деятельность в соответствии с этими ориентирами». Зеер Э.Ф. и Э. Сыманюк, обозначают термином «компетентности» - интегративную целостность и действенность знаний, умений, навыков в целом. Рубин К.Х., Роуз-Крэснор Л. рассматривали это понятие как эффективность взаимодействия. Х. Шредер и М. Форверг считают, что структуру социально - психологической компетентности пронизывают четыре свойства или черты личности: 1)коммуникабельность – коммуникативный потенциал личности; 2) решимость на создание отношений – готовность к общению; 3) влиятельность – свойство, охватывающее способность внушения (сила влияния); 4) «Я- концепция» – познавательно-эмоциональный образ, ядром которого является самоуважение. По мнению целого ряда отечественных исследователей (И.В.Дубровина 1989, Н.Н.Толстых, А.М.Прихожан 1990), такой компетентностью в старшем подростковом возрасте и юношестве является готовность к жизненному самоопределению

Наиболее органичной для образовательной среды и отвечающей современным запросам формирования личности мы увидели организацию и деятельность Школьной Службы примирения, осуществляющей работу с конфликтными ситуациями, возникающими между участниками образовательного процесса. В качестве ведущих (медиаторов) в службе работают подростки - ученики школы. Подростки работают под руководством взрослого куратора, проходят специальное психологическое обучение.

Концепция Службы медиации базируется на трех основных положениях:

1. Конфликт должен быть разрешен его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. И если они приняли на себя ответственность за решение, то наверняка его выполнят и больше не попадут в подобную ситуацию.

2. В качестве ведущих примирительной встречи (медиаторов) работают подростки, поскольку у них наиболее тесный контакт со сверстниками (взрослым подростки часто не доверяют).

3. Навыки, полученные ведущими в ходе проведения примирительной встречи, по качеству превосходят любые искусственные ситуации на тренинге и понадобятся подросткам в их дальнейшей жизни.

Цель: формирование социально – психологической компетенции учащихся через деятельность Школьной Службы медиации (ШСМ).

Задачи:

l организовать деятельность ШСМ (подготовка нормативной документации и мотивация подростков для работы в Службе);

l обучить подростков – медиаторов эффективным стратегиям поведения, коммуникативным навыкам; способствовать развитию свойств и качеств личности, необходимых для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций на основе примирительных встреч;

l реализовать деятельность Службы в контексте имеющейся образовательной среды.

Разрешение конфликтных ситуаций (предполагается, что ситуации могут носить и криминогенный характер, например, кража, избиение) основывается на реализации восстановительного подхода – **«восстановительного правосудия».** Оно не является чем-то новым, хотя, возможно, многие не знакомы с этим термином. Восстановительное правосудие является теорией правосудия, которая базируется на примирении, а не наказании. Данная теория основана на представлении о том, что нормально функционирующее общество действует в рамках прав и обязанностей. Когда происходит инцидент, нарушающий этот баланс, необходимо найти способы его восстановления с тем чтобы члены, в том числе правонарушитель и жертва, могли уладить этот инцидент.

Восстановительное правосудие - это другой взгляд, другая философия ответа общества на преступление, «другая парадигма». Движение восстановительного правосудия возникло в Канаде в середине 70-х годов. Основная цель правосудия -

восстановление, понимаемое не формально-юридически как восстановление нарушенного правопорядка, установленного государством, но и в широких социально-антропологических рамках - как исцеление жертвы, реальное возмещение ей причиненного вреда, искупление вины обидчика, взятие им на себя ответственности, восстановление нарушенных отношений в социальной общности. Основными действующими лицами, решающими проблемы, связанные с конкретным преступлением, его причинами и последствиями, становятся сами участники события. На основе нового взгляда складывается и новая практика.

Таким образом, цель восстановительного правосудия заключается в том, чтобы установить ответственность, удовлетворить потребности и способствовать исправлению. Восстановительные технологии – это работа, направленная на установление доброжелательных, понимающих, доверительных, эффективных и гармоничных отношений. Принципами восстановительного подхода к реагированию на конфликтные и криминальные ситуации являются:

- Передача ответственности за разрешение конфликтной ситуации самим участникам ситуации.
- Акцент на заглаживании вреда, причиненного конфликтной ситуацией всем ее участникам. Личная ответственность нарушителя.
- Выработка ответственного отношения участников конфликтной ситуации к своей жизни и своим поступкам.
- Восстановление нарушенных конфликтной ситуацией отношений и социальных связей.

Российская модель процесса медиации отличается от зарубежных тем, что она фокусирует свое внимание на чувствах сторон, налаживании диалога и доверия между участниками конфликта и побуждает их активность к примирению и изменению собственного поведения. Нам кажется, что такая фокусировка лучше соответствует российскому менталитету и особенно важна в семье, школах, когда стороны конфликта в дальнейшем продолжают общаться друг с другом. Кроме того, она, как нельзя лучше, соответствует нашей цели.

Как и в любой организации, Школьная Служба медиации придерживается в своей деятельности определенных принципов. К ним относятся следующие:

l добровольность (добровольное участие школьников в организации, обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе);

l конфиденциальность;

l нейтральность (ШСП не выясняет вопрос о виновности/невиновности сторон, является независимым посредником);

l создание ценностей и авторитета службы;

- наличие профессионального сопровождения (обучения).
- активное участие сторон в разрешении конфликта и принятии решения.

Восстановительная медиация проходит несколько важных этапов:

Первый этап является подготовительным**.** На данном этапе медиаторы получают информацию о конфликте и анализируют его по источнику информации, типу и характеру конфликта, его криминогенной направленности. Также выясняют, готов ли обидчик участвовать в разрешении конфликта, и планируют индивидуальную встречу с каждой из сторон.

Второй этап имеет несколько фаз. Первая фаза этапа имеет своей задачей установление доверительного контакта и безопасной атмосферы для диалога. Следующая фаза призвана помочь стороне сформулировать различные аспекты ситуации, увидеть ее с разных сторон, в том числе, со стороны оппонента. Кроме того, здесь важно обсудить с участником конфликта о последствиях, к которым он привел, и обсудить преимущества примирительной встречи. Третья фаза очень важна, так как оказывает поддержку принятия стороной ответственности за решение и выход из ситуации. Последняя фаза направлена на подготовку к примирительной встрече обеих сторон. На этом этапе участнику конфликта предлагается озвучить вопросы, которые он хотел бы обсудить с противоположной стороной, объясняются правила и роль медиатора на встрече, назначается дата и время.

Третий этап – это непосредственно сама восстановительная медиация, призванная организовать конструктивный диалог между сторонами, озвучивании своих и понимание чувств другого участника встречи. На этом же этапе обсуждаются и фиксируются варианты решения ситуации, и принимаются обязательства в случае неисполнения этих решений. Заключительной фазой третьего этапа является так называемая подстройка к будущему. Она осуществляется с помощью вопросов: «Как ты думаешь, что нужно делать, чтобы подобное не повторилось?», «Как ты поступишь, если ты или кто-то из твоих друзей попадет в похожую ситуацию?». В рамках заключаемого соглашения между сторонами появляется возможность узнать, довольны ли они встречей, осталось ли что-то недосказанное и какой опыт они получили.

Заключительным этапом служит сопровождение медиаторами участников примирительной встречи в течение какого-то периода времени, как правило, в течение месяца (в зависимости от сложности ситуации). На данном этапе медиаторы осуществляют включенное и не включенное наблюдение за своими подопечными, обсуждают с ними развитие отношений с противоположной стороной, и отслеживают выполнение условий договора.

Важно отметить, что для некоторых детей младшего звена медиаторы Службы примирения становятся значимыми старшими (особенно для тех, где эмоциональные связи между членами семьи нарушены), к которым дети начинают обращаться с другими своими проблемами, или приводят друзей со схожими трудностями. Иногда можно наблюдать, как побывавший на встрече с медиаторами ребенок учит одноклассника, как нужно вести себя в конкретной ситуации. Налицо реализация метода «каждый учит каждого».

Работа ШСМ заняла в школьном пространстве определенный сектор, и было замечено, что кроме разрешения конфликтов Служба своей деятельностью производит заметные изменения на личностном уровне:

- У участников встреч меняется отношение к себе на более ответственное, поскольку на примирительных встречах к детям и подросткам, участникам конфликтной ситуации, проявляли понимание и уважение, передавали им ответственность за разрешение ситуации независимо от их статуса в школе.

- Для подростков сама деятельность в качестве медиаторов и ведущих примирительных программ является социализирующим фактором. Ведущие программы, оказываясь в активной позиции, учатся видеть событие с разных сторон, строить на программе сложную коммуникацию между людьми с различными точками зрения, отслеживать процессы, протекающие в их сообществе, и управлять ими. В результате подростки получают возможность самореализоваться в новом для себя качестве, и развить способности, необходимые в дальнейшем практически в любой современной профессиональной деятельности.

- Подростки Службы медиации, часто работая с неформальным учеником, по своим характеристикам отличным от обычного класса, начали взаимодействовать с новым объектом - сообществом школы, в результате чего постепенно переходят к ученическому управлению различными социализирующими процессами в пространстве образовательной среды.

- Перед учителями и администрацией встает необходимость вырабатывать свое отношение к примирительным встречам, участникам ШСМ и диалогу, построенному на взаимоуважении

Предполагаемые результаты деятельности ШСП:

l воспитание установок толерантного сознания;

l снижение конфликтогенности, криминальности школьной среды и профилактика девиантного поведения;

l формирование и налаживание работы команды ученического самоуправления из числа учащихся 8 – 10 классов, работающих в направлении развития культуры мирного разрешения конфликтов в образовательной среде;

- утверждение новой практики разрешения конфликтов в школьной среде;
- обучение подростков основным навыкам работы с конфликтными ситуациями;
- трансляция опыта через выпуск стенгазет, буклетов, СМИ, конференций для педагогов и школьников;
- организация продуктивного сетевого взаимодействия с правовыми структурами.

Помимо разрешения конфликтных ситуаций предполагается, что подростки из Службы медиации будут при направляющей помощи психолога проводить в классах презентации, классные часы на правовую, гражданскую и превентивную тематику. Помогать проводить социально – психологические акции, оформлять газеты, проясняющие принципы примирения, делиться опытом через СМИ, проводить обучающие и примирительные встречи с учащимися других школ города.

Спектр применяемых медиаторами приемов и подходов, используемых для поддержания порядка в образовательной среде постоянно расширяется; постепенно изменяется подход с дидактических и карательных на интерактивные и восстановительные (некарательные) методы разрешения конфликтов при усилении роли ученического самоуправления.

Таким образом, мы видим, что происходит непрерывный процесс формирования социально – психологической компетентности учащихся через расширение информативного поля, анализ ситуаций и освоение новых способов взаимодействия с окружающим миром.

Вероятно, основным недостатком восстановительного правосудия является то, что оно требует очень много времени. Так как от поступившего сигнала о ситуации до самой примирительной встречи сторон иногда проходит около двух недель. И после разрешения ситуации всегда есть необходимость какое-то время сопровождать ребенка или подростка в школьной жизни, чтобы соблюдались условия договора, и его новое поведение приняло более или менее устойчивый характер. Кроме того мы пока не знаем, что делать и с правонарушениями, в которых нет жертв, например, дети и подростки, употребляющие алкоголь или психоактивные вещества.

Тем не менее, опыт равноправного сотрудничества и гражданской активности подростков, возможность включаться в решение проблем, затрагивающих их жизненные интересы, представляется нам наиболее ценным опытом для формирования свободной, гармоничной, конкурентноспособной, компетентной, активной личности будущего члена общества. Да, существуют опасения, что для

получения полного изменения психологической культуры в обществе, и в образовательной среде в частности, потребуется подготовка педагогов и психологов нового уровня, а возможно и смена поколений. Но даже если сегодня несколько положений найдут практическое воплощение, то и этого будет достаточно, чтобы оправдать изложенное.

Зачастую важна уже сама вербализация идеи. Не только рукописи не горят, но и мысли, вероятно, не исчезают бесследно. Очень хочется в это верить.

https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXlUFoewruCI3obb2LqgtF_U1QcYueNJ4wXvN2ylAmkA3NfjlViNFsUD7ZVXRqYb3NKCE611IE14WTYXddjTcfwXfKB37Z336356gl0xoZfD8gfDe4On5i8RF-XHoCe4PxAxMIJGxQA%3D%3D%3Fsign%3DWqt8QVNWHwE4S9BbUHNSIsX2NUPOXWnF_NrQkOaWSIU%3D&name=mediatsiya_kak_vosstanov._tehnologiya.docx&nosw=1