



Профилактика школьных конфликтов: медиативные инструменты педагога

Орлова Марина Владимировна
педагог-психолог,
методист ЦПМСС Красносельского района

Санкт-Петербург
19 октября 2023

Как учитель может использовать медиативные технологии?

Зачем медиативный подход педагогу?



Формы работы с конфликтом в условиях ОУ: административные, с использованием медиативного и восстановительного подхода

форма	организатор	участники
Совет по профилактике	Администрация ОУ: в случае правонарушения или нарушения дисциплины приглашает ученика с родителями	Директор, заместитель директора по УВР, классный руководитель, социальный педагог, педагог-психолог, приглашаются родители и учащиеся
Беседа с заместителем директора	Заместитель директора: приглашает участников конфликта и (возможно) специалистов СШМ или службы сопровождения	Заместитель директора по УВР, родители и учащиеся, педагог-психолог, медиатор, социальный педагог
Медиация	Специалист СШМ	Стороны конфликта, медиатор
Круги сообщества	Специалист СШМ, применяющий восстановительный подход	Родительские группы Группы учащихся

Медиативный подход

- подход, основанный на принципах медиации
- предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях
- без проведения медиации как полноценной процедуры

Партнеры по взаимодействию:

На работе:

- Руководители
- Коллеги
- Родители
- Дети

За пределами работы

- Семья
- Друзья

Самые частые
конфликты:

1. Ученик-ученик
2. Родитель-учитель

Педагог может выступать
посредником или
стороной конфликта

Как возникает конфликт с точки зрения родителей:

«Я обратилась к классному руководителю с проблемой. Меня не услышали. Директор выслушал, но ничего не предпринимает. Меня не слышат. Нужно писать жалобы, тогда мою проблему заметят»

МЕНЯ НЕ СЛЫШАТ!



Компетенции «арсенала медиатора» в работе педагога

- Координирует процесс переговоров
- Собирает, анализирует, обобщает и резюмирует информацию
- Слушает, задает проясняющие вопросы, дает высказаться каждому участнику переговоров
- Понимает и корректирует эмоциональное состояние участников переговоров
- Помогает обсуждать идеи по решению ситуации
- Понимает (признает) интересы и потребности сторон переговоров
- Содействует принятию общего решения
- Нейтрален в отношении сторон и предмета конфликта

Соблюдение принципов медиации:

- **Равноправие:** выслушать обе стороны конфликта, дать возможность каждому высказать свое видение ситуации и внести свои предложения, уделить равное внимание
- **Нейтральность:** не вставать ни на чью сторону, не давать советы, не рекомендовать готовые "свои" решения. Стороны сами несут ответственность за результат переговоров. Не оцениваем и не назначаем виноватых.
- Стороны должны хотеть урегулировать проблему (добровольность)
- **Конфиденциальность** – не разглашать содержание переговоров

Техники ведения партнерской беседы



Техники ведения партнерской беседы

*Не способствующие взаимопониманию
партнеров:*

- *Негативная оценка, принижение партнера («глупости ты говоришь»)*
- *Игнорирование (глухое молчание)*
- *Эгоцентризм (обсуждаю только то, что интересно мне)*

Техники ведения партнерской беседы

Промежуточные:

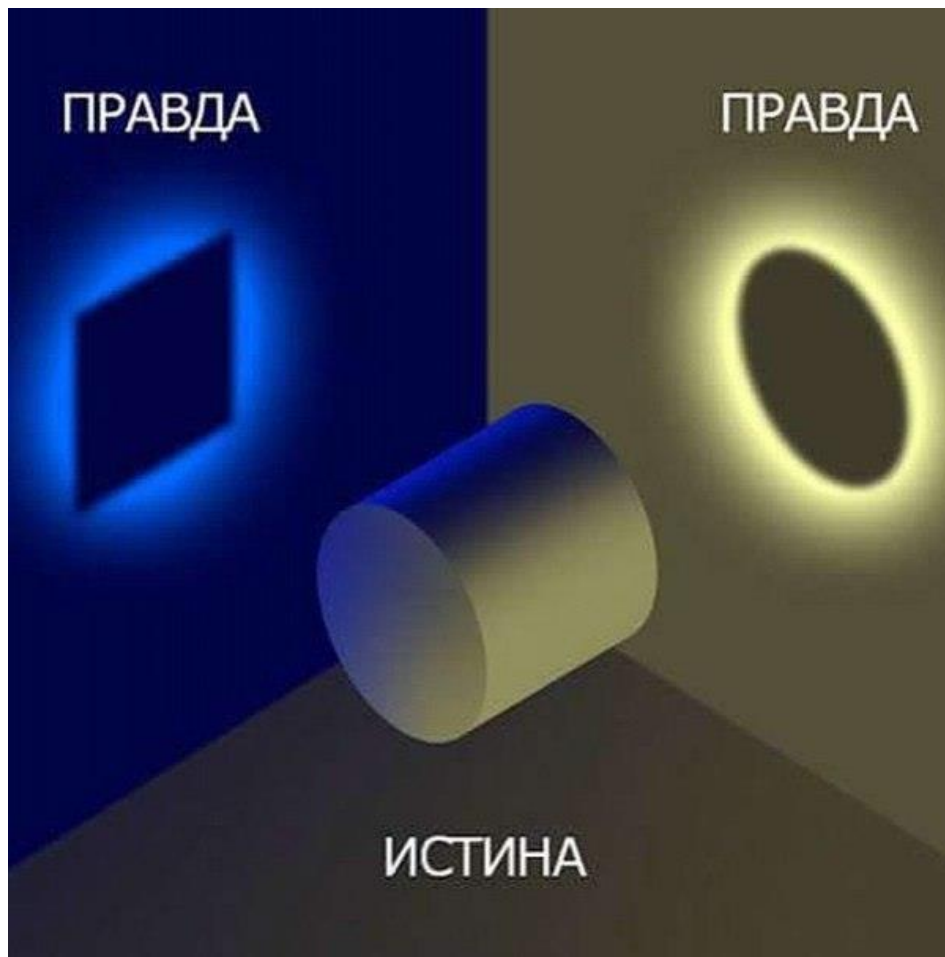
- *Выспрашивание*
- *Поддакивание*
- *Высказывания о том, как протекает беседа («мы так эмоционально говорим, что нам это мешает»)*

Техники ведения партнерской беседы

Способствующие взаимопониманию между партнерами:

- Перефразирование -«Эхо-техника»- (Собеседник своими словами передает высказанные мысли и чувства партнера: «*Как я понял...*», «*Другими словами,...*» и т.п.)
- Развитие идеи («*Если исходить из того, что вы сказали, то...*»)
- Резюме («*Вашими основными идеями, как я понял, являются...*», «*Итак,...*»)

Нужно ли требовать, чтобы стороны «говорили правду»?



Медиация – история про интересы

«Волшебный апельсин»

Что Вы хотите?

Мы хотим волшебный
апельсин!



«Уберите Васю!»

Что Вы хотите?

Убрать Васю из нашего
класса!



Как найти интерес?

- Зачем Вам это нужно?
- Мне нужна цедра, я кондитер
- А мне нужны семена, я садовник
- Почему для Вас это важно?
- Вася обижает моего сына, мне важно, чтобы сын был в безопасности

Алгоритм ведения переговоров по урегулированию конфликта с применением медиативных технологий

- Контакт
- Выслушать, составить представление о проблеме (Что случилось?)
- Дать обратную связь с разделением на факты – мнения - эмоции
- Выявить проблему (Что Вы хотите?)
- Определить интерес (Почему это важно для Вас?)
- Обсудить варианты решений (Что для этого нужно сделать?)
- Согласовать план действий и конкретные шаги сторон
- Завершить встречу

Как помочь родителям научиться слушать и слышать?

- В ЦПМСС Красносельского района проводятся занятия по программе «Погода в доме», куда можно порекомендовать обратиться родителям



Медиация – не «разбор полетов»,
А выстраивание будущих отношений

