

Казённое общеобразовательное учреждение Воронежской области  
«Борисоглебская школа-интернат для обучающихся с ограниченными  
возможностями здоровья»

Рассмотрена  
на методическом совете  
КОУ ВО «Борисоглебская школа-  
интернат»  
(протокол № 1 от 30.08.2022 г.)

ИЗДАЮ  
Директор КОУ ВО  
«Борисоглебская школа-интернат»  
Н.В. Себедев  
(приказ № 1 от 01.09.2022г.)



Профилактическая программа для педагогов

## «Медиативный подход в разрешении конфликтов»

Срок реализации программы – один учебный год  
сентябрь 2022 – май 2023 года

**Авторы:**

Ледовских Надежда Константиновна,  
учитель-логопед, кандидат  
педагогических наук, куратор  
Школьной службы медиации КОУ ВО  
«Борисоглебская школа-интернат»,  
ВКК.

Горбунова Анна Владимировна,  
заместитель директора по  
социальной работе, социальный  
педагог, ВКК.

2022 г.

## Пояснительная записка

В настоящее время медиативный подход является наиболее предпочтительным в разрешении конфликтов в образовательной среде, так как опирается на принципы восстановительной медиации. Восстановительный подход направлен, прежде всего, на сохранение и восстановление отношений обидчиков после разрешения конфликта, что, в свою очередь, способствует не только сохранению благоприятного социально-психологического климата, но и является своего рода профилактической мерой в предупреждении дальнейшего развития конфликтных взаимодействий.

Конфликты в образовательной среде требуют особого внимания, поскольку последствия их влияют на детей и подростков, наиболее психически ранимых участников конфликтных отношений.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья не могут овладеть техниками и алгоритмами самостоятельного разрешения конфликтов. Но приучить их мирному разрешению конфликтов практическим путём – можно. Для этого педагогу необходима специальная конфликтологическая компетентность, позволяющая без разворачивания в полной мере процедуры медиации всё же воспользоваться её проверенными инструментами.

**Цель** данной программы: сформировать у педагогов школы (учителей и воспитателей) необходимую конфликтологическую компетентность для медиативного и восстановительного подходов при разрешении конфликтных ситуаций.

### **Задачи:**

1. Информировать педагогов школы об эффективных формах разрешения конфликтов;
2. Содействовать созданию:
  - безопасной среды в коллективе, благоприятной для бесконфликтного общения,
  - умения принимать решения для выхода из конфликтной ситуации,
  - умения договариваться, снимать эмоциональное напряжение.
3. Воспитывать культуру поведения в конфликте, основанную на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов (но не в ущерб чужим интересам).

**Программа реализуется на основании нормативно-правовых документов:**

- «Реализация мер по обеспечению психологической помощи обучающимся в образовательных организациях, применению восстановительных технологий и методов профилактической работы с детьми и их семьями, поддержке служб медиации (примирения) в системе образования» (пункта 92);

- плана основных мероприятий до 2020 года, проводимых в рамках Десятилетия детства (Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 июля 2018 г. № 1375-р).

### Тематический план

№	Тема занятия	Сроки	Количество часов
1	Анализ итогов анкетирования. Тест «Что я знаю о техниках и процедурах медиации»	октябрь	1
2	Основные принципы восстановительного подхода	ноябрь	1
3	Специальные техники медиации	декабрь	1
4	Универсальные методы медиации	январь	1
5	Не выносите ссоры в Интернет	март	1
6.	Круги сообщества	апрель	1
<b>Всего: занятий - 6</b>			6 часов
консультации			по запросу

### Краткое содержание занятий

#### 1. Анализ итогов анкетирования. Тест «Что я знаю о техниках и процедурах медиации»

#### АНКЕТА ДЛЯ ПЕДАГОГОВ анкетирование проводится анонимно

1. Возникают ли в школе конфликты с Вашим участием? Как часто?

Да, очень часто

Да, довольно часто

Да, бывают

Нет, никогда ни с кем не ссорюсь, конфликтов не бывает

*Если да, то ответ на следующий вопрос.*

2. Сложно ли разрешать конфликты? Мириться с теми, с кем конфликт вышел за рамки профессионального?

(отметить на шкале от 1 до 10)

1-----10

3. Кто помогает в примирении?

- администрация
- никто, сами миримся
- никогда не мирюсь с теми, с кем поссорился

4. Знаете ли Вы о работе Школьной службы медиации?

да \_\_\_\_\_ нет \_\_\_\_\_

5. В каких конфликтах, по-Вашему, она может помочь?

- с обучающимися
- с родителями
- с другими педагогами
- с администрацией
- в любых

6. Готовы ли Вы обратиться в Школьную службу медиации при необходимости?

да \_\_\_\_\_ нет \_\_\_\_\_

7. Знакомы ли вы с деятельностью медиатора при разрешении конфликта?

да \_\_\_\_\_ нет \_\_\_\_\_

8. Хотели бы выучиться медиативным техникам?

да \_\_\_\_\_ нет \_\_\_\_\_

9. Считаете ли вы возможным применение некоторых приёмов медиации при разрешении конфликтов между обучающимися? Дайте, пожалуйста, развёрнутый ответ.

## **2. Основные принципы восстановительного подхода**

1. Добровольный характер. Восстановительные процедуры проводятся только добровольно, если на предварительных встречах выясняются нужды и потребности сторон; если оказывается, что восстановление может помочь каждому участнику ситуации, если ведущий получает согласие сторон на участие в процедуре.

2. Жертва получает шанс на исцеление. Большое внимание уделяется чувствам сторон. Главную роль играет чувство жертвы (жертв) и разрешение её проблем, которые возникли в результате конфликта.

3. Возмещение ущерба за счет нарушителя. Активное участие нарушителя в возмещение ущерба (и поддержки других жертв должен). Ситуация должна быть урегулирована сторонами в их диалоге. Таким образом поощряется активность самих сторон в разрешении ситуации.

4. Для разрешения ситуации активно привлекать местное сообщество, учителя, социальные работники, родители, друзья и т. д. В современном обществе у людей отняли способность разрешать конфликты и они забыли, как это делать. Люди в состоянии решать большинство конфликтов. Важно получить собственный опыт в решении конфликтов. Не стоит детям

навязывать своего мнения. Важно только поддерживать активность обеих сторон.

5. Нормализация функции отношений, преодоление враждебности.

6. Включение сообщества в нормализацию отношений. Приглашаются к участию в программе люди, которые могут оказать поддержку сторонам и помочь в их реабилитации.

### **3. Специальные техники медиации**

1. Старт и управление - указания медиатора для того, чтобы перейти от одного этапа к другому.

2. Прерывания и торможения - вмешательство медиатора для предотвращения нанесения морального ущерба одной из сторон или с целью получения новой информации, или с целью изменения направления обсуждения.

3. Завершение и остановка - предложение медиатора (иногда - в виде жесткой инструкции) завершить обсуждение или реализовать в оставшийся период времени те или иные действия.

4. Контроль соблюдения процедуры - контроль выполнения последовательности действий, правил поведения участников, управления темпом работы и коммуникативными связями.

5. Метод ролевых игр - проигрывание сторонами реальных жизненных ситуациях в виде игры.

6. Консилиация - способ договориться без непосредственной встречи сторон за одним столом, аналогично «челночной дипломатии» в международных переговорах или методу «одного списка». Целесообразно применять ее в случае очень сильного эмоционального напряжения конфликта, часто сопровождающегося нежеланием одной или обеих сторон встречаться лицом к лицу, но при этом они готовы попытаться решить проблему. Консилиация позволяет сторонам меньше бояться «потерять свое лицо» или риска подвергнуться подавляющему влиянию второй стороны и стать жертвой его манипуляций. Это позволяет уменьшить риск «взрыва» процесса из-за эмоционально заряженной ситуации. Иногда к консилиации следует прибегнуть по любым техническим или другим причинам, препятствующим очному участию сторон. Для самого медиатора консилиация также представляет меньший риск, так как работать непосредственно с двумя сторонами сложнее.

7. Соглашение - письменное обязательство сторон конфликта уважать соглашение о разрешении конфликта. Правила написания соглашения: использовать простые формулировки, договоренность должна формулироваться точно, без двусмысленности и недосказанности - указать время, место и другие обстоятельства выполнения, фиксируемые следующим договором, соблюдать соразмерность ответственности сторон, использовать позитивные, а не запрещающие формулировки.

#### 4. Универсальные методы медиации

Универсальные методы медиации – управление эффективной коммуникацией и управление конфликтами. Базовая модель эффективной коммуникации состоит из следующих компонентов: отправителя и получателя информации, сообщения, каналов и средств коммуникации, коммуникационных шумов, обратной связи. Ключевым условием эффективной коммуникации является постоянное использование обратной связи как информирования собеседника о понимании его послания [1, с. 341]. Универсальная технология эффективной коммуникации - техника активного (рефлексивного, эмпатического, понимающего) слушания, разработанная одним из основателей гуманистической психологии, американским психологом Карлом Роджерсом. Эта техника позволяет создать доверительные отношения и получить максимально возможное количество информации с минимальными помехами коммуникации. Основное содержание технологий эффективного общения в кон-конфликтном взаимодействии, наконец, предполагает соблюдение определенных правил и норм общения. Такие правила и положения в большом количестве представлены в отечественной и зарубежной литературе. Среди наиболее существенных правил можно назвать следующие:

- Сосредоточиться на говорящем его сообщении.
- Уточнить, правильно ли вы поняли как общее содержание информации, так и его часть.
- Сообщить другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации.
- В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на ответ. Это можно сделать после получения информации и разъяснений.
- Стремитесь быть услышанным и понятым. Соблюдайте последовательность сообщения. Не уточнив у партнера, как вы поняли информацию, не переходите к новым сообщениям.
- Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявление сопереживания к собеседнику.
- Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие располагающие методы конструктивного диалога.

##### **Техники медиации**

Предлагаемый алгоритм поможет педагогу предотвратить свару, научить детей видеть конфликт с разных сторон, отделить проблему от эмоции:

1. Формулирование проблемы и эмоции: Что произошло (от «я»), что ты почувствовал?
2. Уточнение: Правильно ли я тебя понимаю... Ты имеешь ввиду... Тебя это обидело... Этот вопрос тебе кажется несправедливым... Чем я могу тебе помочь... (И никакого осуждения!!!)

### 3. Активное слушание

4. Предпочтительный выход: Как ты представляешь разрешение конфликта?

5. Обобщая: Для тебя важным является...

6. Время сторон

• Беседы-кокус (при нейтральном поведении медиатора): высказываются 1, после - 2 сторона, обращаясь к медиатору

• Что я могу передавать другой стороне?

• Что послужит решением?

• Открытые вопросы, закрытые (допрос) и альтернативные

• Держать паузу, не говорить за другого

• Побуждающие вопросы (ты уже об этом знал?)

• Эхо-ответы

• Контрсуггестия или вздорное предположение (ты хотел бы, чтобы все умерли, ушли из школы...)

• Следить за симптомами (Дрожание рук: Можно, я встану рядом и от твоего имени скажу ему что-то? Правильно ли я сказал? Ресурсы: а вот была такая ситуация и произошло...)

• Что ты сейчас понял? Что бы ты хотел, чтобы он понял?

• Картографирование (Карта разногласия. Карта согласия. Карта не относящегося к делу. Области согласия больше, чем области несогласия)

• Ролевая игра (Показать другого, сказать от имени другого)

• Что могло бы произойти из самого худшего?

• Экстремальная смена ролей: ты – злой ..., ты – опять хорошая девочка, мальчик...

### 5. Не выносите ссоры в интернет

Согласно прошлогоднему исследованию Академии Касперского, 90 % педагогов используют социальные сети в личных целях, 73 % из них добавляют своих учеников в «друзья». Школьники, как правило, не против онлайн-общения с педагогом. Им приятно видеть в вас не только человека с мелом у доски, но и личность с интересными, а порой и необычными увлечениями. Проблемы возникают в основном с администрациями школ и родителями. Недовольство контентом, который выкладывает учитель, порой становится причиной публичных конфликтов. Да и само обсуждение рабочих вопросов в онлайн-режиме превращается в обмен колкостями.

Правила поведения в социальных сетях построены по тому же принципу, что и в оффлайне: нельзя делать то, что запрещено законом. Основные требования к наполнению любого сайта, в том числе страницы в соцсети, содержатся в федеральном законе «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», а также в законах «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», «О противодействии экстремистской деятельности». Противоправный контент — это пропаганда преступлений, экстремизма, наркотиков, детская порнография, любые формы интернет-мошенничества, а

также программно-технические угрозы и публикация персональных данных, полученных незаконным путем. Иными словами — все то, чего мы, скорее всего, и не найдем на личных страницах учителей.

Но как показывает практика, одно только соблюдение законов не гарантирует спокойной жизни в соцсетях. Чтобы обезопасить себя от конфликтов и нападков в сети, а также сделать свою страницу интереснее, можно следовать простым советам.

- Установите правила. Напишите «верхний пост» о том, что можно, а чего нельзя делать на вашей странице. Например, недопустимы личные оскорбления, троллинг, использование бранных слов и выражений. Так вы во-первых обозначите рамки культурного общения, а во-вторых продемонстрируете окружающим, что строго следите за контентом.

- Ограничьте персональную информацию и доступ к постам с личным содержанием. Персональные данные можно закрыть для всеобщего доступа и разрешить их просмотр только тем, кого вы выберете сами. Нет ничего страшного в том, что вы скроете ото всех свое хобби, фотографии с прошлого отпуска и семейное положение. Это исключительно ваша личная жизнь.

- Не отмечайтесь на всех фото, выложенных друзьями. Лучше не спеша просмотреть снимки и выбрать те, где отсутствует потенциальный компромат. Остальные попросите удалить.

- Не пытайтесь решать реальные проблемы с помощью соцсетей. Если возник конфликт или недопонимание, лучше позвонить человеку или встретиться с ним, чем устраивать троллинг в соцсетях. Именно попытки разобраться во всем, сидя у компьютера, приводят к многочисленным конфликтам в интернете.

- Не выходите в онлайн в плохом настроении. Человек так устроен, что ему проще выплеснуть в соцсеть негативные эмоции, чем позитивные. Поэтому лучше подождать, когда эмоции улягутся.

- Публикуйте информацию об ошибках своих учеников только с их согласия. Если ученик сделал в задаче или диктанте забавную ошибку, о которой хочется рассказать в соцсетях, спросите школьника, можно ли это сделать, чтобы случайно не поставить его в неловкое положение. Здесь действуют уже не юридические нормы, а обычная вежливость и уважение.

- Размещайте полезную информацию. Это могут быть ссылки на всевозможные школьные паблики, статьи по детской психологии, примеры заданий для контрольной. Словом, все то, что может помочь вашим ученикам и их родителям.

- Старайтесь писать позитивные посты в соцсетях. Это, во-первых, поднимет настроение вашим подписчикам, а во-вторых, привлечет новых читателей.

## **6. Круги сообщества**

Данный метод является частью восстановительной медиации.



Круг сообщества – это одна из форм проведения мероприятия по урегулированию конфликтов.

Цели проведения Круга могут быть разными, но главная – принятие совместного решения. В Круге принимают участие дети, участвующие в конфликте. С приглашенными проводится предварительная встреча, на которой объясняется цель проведения Круга сообщества, его правила, тема обсуждения.

#### Предварительные встречи

Хранителем (организатором, ведущим) обязательно проводятся предварительные встречи со всеми приглашаемыми участниками, где более точно, с учетом мнений приглашенных, формулируется тема, объясняются смысл, цели и правила Круга. Обсуждается ожидаемый результат, в зависимости от глубины конфликта и интересов сторон. При проведении школьных Кругов сообщества необходимо участие педагога или классного руководителя для поддержки конструктивных изменений.

#### Первая фаза

На первой фазе Круга участники должны представиться. Важно, чтобы все находились в кругу, наблюдатели «за кругом» не допускаются. Проводится подготовленная хранителем совместно с волонтерами церемония начала Круга, помогающая участникам настроиться на серьезный разговор и открытую коммуникацию. Хранитель объясняет цели и смысл Круга, а также предлагает «символ слова», то есть предмет, который будет обозначать говорящего. «Символ слова» всегда передается по часовой стрелке, чтобы исключить споры между участниками и дать каждому возможность и время обдумать произошедшее и высказать свое мнение. Затем Хранитель просит каждого из участников по очереди поделиться мнением о данной конфликтной ситуации. Участники могут пропустить свою очередь, но обычно «символ слова» передают во второй раз, чтобы все желающие могли поделиться своей информацией.

#### Вторая фаза

На второй фазе Хранитель предлагает всем участникам высказать свое отношение к ситуации, и к каким последствиям для них она привела. На этом этапе важно, чтобы у каждого была возможность высказаться, чтобы все учащиеся были услышаны - а не только мнения лидеров и взрослых. Иногда оказывается, что в процессе обсуждения проявляются важные подробности случившегося, которые до этого момента не высказывались участниками. Если обсуждения в Круге приводят к конфликту, то обязанность Хранителя напоминать участникам о необходимости придерживаться принятых правил. Хранитель может высказывать свое отношение к произошедшему наравне с другими участниками Круга и является активным участником Круга, может вносить свои предложения и высказывать свое беспокойство по поводу обсуждаемой проблемы. Когда тема себя исчерпала, можно переходить к следующей. Хранитель Круга формулирует следующую тему, отсылаясь на наиболее волнующий всех вопрос. Может показаться, что необходимость ждать своей очереди для высказывания усложняет коммуникацию, но,

скорее, это дисциплинирует. Пока символ слова идет по кругу, желание ответить резкостью пропадает, человек успокаивается. Спокойный и предсказуемый темп Круга позволяет участникам подготовиться к своему высказыванию.

#### Третья фаза

Хранитель запускает обсуждение и просит высказаться о возможных способах решения проблемы. Хранителю и волонтерам нужно направлять разговор так, чтобы ответственность за поиск выхода из ситуации, взяли на себя сами участники Круга. Когда «символ слова» обошел Круг и вернулся к Хранителю, он может запустить еще один раунд обсуждения, подвести итог сказанного, поднять другие вопросы о которых говорили участники, передать символ слова другому участнику для начала нового раунда Круга, либо поместить символ слова в центр Круга, чтобы его мог взять любой участник, который захочет высказаться.

#### Четвёртая фаза

В Круге определяются пункты соглашения и последующие шаги по нормализации ситуации. Решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках Круга, Хранитель и волонтеры лишь способствуют нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения. В процессе Круга его участники берут ответственность за выход из конфликтной ситуации, поэтому Круги способствуют формированию активного школьного сообщества. Не всегда в Круге требуется принимать решение. Иногда достаточно прояснить ситуацию или важнее оказать человеку поддержку, проявить взаимопонимание

#### Пятая фаза

С участниками проводится рефлексия о проведенном мероприятии, а затем - завершающая церемония закрытия Круга, которая подводит итоги и «ставит точку» в этом процессе.

Круг – не новая форма решения проблем и выхода из конфликтов. Исторически эта форма существовала и существует у всех народов (совет старейшин на поляне перед языческими идолами на Руси, совет старейшин у индейских племен и т.п.). Можно вспомнить семейные советы, когда все члены семьи усаживаются вокруг стола и в ходе совместного обсуждения пытаются решить сложившуюся в семье сложную ситуацию. В колониях А.С. Макаренко проводились Круги, которых боялись провинившиеся воспитанники. Никто из них не хотел идти на Круг, страшась выслушать мнение о себе и своем проступке от своих товарищей, но всегда шел на него, так как дорожил их мнением и уважением.

Круги сообществ незаменимы при разрешении таких проблемных вопросов, как школьный буллинг, проблема «изгоев», иных ситуаций группового конфликта.

Цель Кругов сообществ заключается главным образом в восстановлении коммуникаций и потерянных связей, реабилитации постконфликтного состояния.

Круг сообщества можно использовать для проведения классных часов и родительских собраний; так классные часы, проведенные в виде круга общения не только позволят лучше понять предложенную информацию, но и помогут в сплочении коллектива.

Одним из условий успешности Круга является личность ведущего. От того, какой тон задаст ведущий, какие слова он подберет, зависит успех Круга. Если ведущий искренне называют первым универсальную человеческую ценность, значимую для него, и объясняет, почему он её выбрал для себя, можно быть уверенным, что и подростки раскроют свою душу сверстникам и будут искренни. Опыт проведения Кругов в школе показал, что для разных Кругов, в зависимости от темы, ценности могут быть разными. Если же Круги проводятся регулярно в одном сообществе, раунд ценностей можно пропустить, потому что участники Круга уже договорились и имеют свод ценностей данного сообщества. Круг сообщества, как восстановительная программа, имеет свои правила:

- уважать символа слова;
- говорить от всего сердца;
- говорить с уважением;
- слушать с уважением;
- оставаться в Круге до его завершения;
- соблюдать конфиденциальность;
- ход можно пропустить, но лучше высказаться.

## Информационные ресурсы

1. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.

2. Коновалова О.В. Организация деятельности школьных служб примирения в образовательных учреждениях Пензенской области. Сборник материалов. Пенза 2013.

3. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. М: Фонд «Новая Евразия», 2012.

4. <http://www.671601.ru/index.php/proekt-mediatsiya-vdejstvii/oproekte/73-projectinfo>

5. <http://irkmediator.ru/projects/proekt-put-k-soglasiyu-mediacyakakinnovacionnyy-institut-grazhdanskogo-obshchestva>

6. <http://www.8-926-145-87-01.ru/>

7. <http://mediators.ru/rus/course/school/>

8. <http://www.rg.ru/2011/03/23/mediacia-dok.htm>