

## СЛУЖБА ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ – что это такое?

**Медиация** – переговоры по особым правилам, направленные на разрешение конфликтов с участием посредника – медиатора.

В медиации не определяют, кто прав и кто виноват. Переговоры проходят по определённой процедуре и изначально нацелены на поиск вариантов выхода из конфликта. Медиатор, владея особыми технологиями переговоров, создаёт благоприятную, конструктивную атмосферу, снижает напряженность. Владея более полной информацией, чем каждая из сторон в отдельности, медиатор видит всю картину спора, что позволяет ему играть роль штурмана и вести стороны по процессу выработки решения. Медиатор помогает сторонам найти решение проблемы на условиях, выгодных и приемлемых для всех участников спора. Решение принимают стороны сами.

Соглашение, достигнутое в ходе медиации, как правило, не требует принудительного исполнения, потому что стороны удовлетворены решением и сами заинтересованы в его исполнении.

**Медиатор** – это специально подготовленный посредник, который помогает сторонам разрешать конфликт мирным путём.

**Школьная служба примирения (ШСП)** – это детско-взрослая команда, состоящая из взрослого куратора и школьников-волонтеров, специально обученных технологиям конструктивного разрешения конфликтов.

### Принципы школьной медиации:

1. *добровольность* (добровольное участие школьников в службе, обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт);
2. *конфиденциальность* (нераспространение информации о конфликте его участниками и медиатором);
3. *нейтральность* (медиаторы не судят, не обвиняют, не поддерживают ни одну из сторон);
4. *ориентация на чувства обеих сторон;*
5. *личная ответственность сторон;*
6. *активное участие сторон в разрешении конфликта и принятии решения.*

### Функции медиатора-ровесника:

1. *Организует и проводит* примирительную встречу.
2. *Разъясняет* участникам правила переговоров.
3. *Анализирует* адекватность претензий сторон.
4. *Стимулирует* дискуссию и *помогает* участникам увидеть существующие проблемы с разных точек зрения.
5. *Оказывает содействие* участникам конфликта в поиске наилучшего решения.
6. *Помогает* выстраивать отношения между сторонами по-новому.
7. *Пресекает* агрессивное поведение сторон  
(*Прошу Вас вспомнить, что у нас есть правила ... Если сейчас вы не можете разговаривать спокойно, то мы прервем встречу и т.п.*).
8. *Поддерживает* признание чувств и их проговаривание  
(*«Это очень важно, что ты признаешь это... Хорошо, что ты об этом говоришь», «Я думаю, это очень ценно, что ты готов простить своего обидчика», «Ты большой молодец, что отважился извиниться»*).

### ПРАВИЛА МЕДИАТОРА

5 «НЕ» для медиатора	5 «ДА» для медиатора
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ НЕ присоединяется ни к одной из сторон;</li> <li>➤ НЕ разглашает информацию;</li> <li>➤ НЕ обвиняет;</li> <li>➤ НЕ навязывает свое решение;</li> <li>➤ НЕ отвечает за обязательства, взятые на себя сторонами.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Пользуется доверием и авторитетом;</li> <li>➤ Умеет слушать, задавать вопросы, проявляет уважение;</li> <li>➤ Может оказывать поддержку сторонам;</li> <li>➤ Верит в способность участников найти решение;</li> <li>➤ Имеет право отказаться от проведения встречи / прервать встречу.</li> </ul>

### ПРИЕМЫ ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

1. **Повторение последних слов или словосочетания**

Участник конфликта: *«Он меня ненавидит».*

Медиатор: *«Ты думаешь, он тебя ненавидит».*

2. **Открытые вопросы (Фраза - «паровоз» + открытый вопрос):**

Примеры фраз - «паровоз»:

*«Расскажи, пожалуйста, подробнее о...»*

«Любопытно узнать твоё мнение о...»  
 «Интересно узнать, что ты думаешь по поводу...»  
 «Разреши спросить...»

3. Уточнение (помогает избежать неправильного «перевода» слов собеседника, получить больше информации, подтвердить сказанное ранее)

«Правильно ли я тебя понял(а), что...?»  
 «Правильно ли я услышал(а), что ты...?»  
 «Уточни, пожалуйста, по каким причинам ты это сделаешь...?»

4. Распаковка (выяснение, что конкретно имеет ввиду собеседник)

«Поясни, пожалуйста, что означает твоё выражение...?»  
 «Что ты имеешь в виду, когда говоришь, что он(а) все время придирается к тебе?»  
 «А что с твоей точки зрения считается предательством?»

5. Перефразирование (короткий пересказ мысли собеседника своими словами) – помогает превратиться в «своего» и убедиться, что ты правильно понимаешь собеседника, а также показать собеседнику, что ты его внимательно слушаешь.

«Я поняла эту ситуацию так...»  
 «То есть, другими словами, ты хочешь сказать, что...»  
 «Если я тебя правильно понял(а), то...»  
 «Поправь меня, пожалуйста, если я понял(а) тебя неправильно, мне кажется, что ты имел в виду...»

6. Отражение чувств собеседника (сообщение ему о том, что его слышат и понимают):

«Ты чувствуешь обиду, так как...»  
 «Сейчас тебя раздражают подобные ситуации, потому что...»  
 «Ты очень переживаешь из-за того, что...»  
 «Я понимаю, что ты испытываешь сейчас сложные чувства...»

7. Техника ухода от манипуляций (применяется в случае, если стороны пытаются манипулировать медиатором и склонить на свою сторону):

«Я согласен(на) с тем, что многие бы поступили на твоём месте так же, НО конфликт требует решения»  
 «Я понимаю, что у тебя были причины так поступить, НО пора сказать о них другой стороне»

*«Я вполне понимаю, что ты чувствуешь свою правоту, НО ситуация неприятна обеим сторонам»*

## 8. Резюмирование (используется для подведения промежуточных итогов)

*«Если обобщить все вышесказанное тобой, то ...»*

*«Итак, ситуация заключается в том, что ...»*

*«Давайте подведем итог всему сказанному...»*

## ПОДГОТОВКА ПРОЦЕДУРЫ ПРИМИРЕНИЯ

### 1. Предварительная встреча с одной стороной

#### 1.1. Вступительное слово медиатора:

*«Здравствуй... Спасибо, что согласился на встречу со мной. Меня зовут .... Я из школьной службы примирения. Я помогаю людям решать конфликты, когда они не могут договориться, выступая между ними посредником. Я никого не осуждаю, не обвиняю и не защищаю, но я помогаю участникам конфликта найти его решение. Мне стало известно от..., что у тебя произошел конфликт с ..., и я хочу поговорить с тобой об этом. Расскажи мне, пожалуйста, что произошло»*

#### 1.2. Прояснение ситуации, позиции стороны.

*«Что случилось тогда?»*

*«Как ты думаешь, по какой причине так произошло?»*

*«Что было после этого?»*

*«Что ты чувствовал(а) в тот момент, после этого, сейчас?»*

*«Какие последствия были у этого конфликта?»*

*«Что для тебя важно в этой ситуации?»*

*«Что ты думаешь по этому поводу?»*

*«Какой опыт ты извлек(ла) из ситуации?»*

*«Принимаешь ли ты ответственность за то, что произошло и важно ли для тебя загладить вред?»*

#### 1.3. Обсуждение вариантов выхода из ситуации.

*«Как ты думаешь, как должен разрешиться этот конфликт?»*

*«Что ты ожидаешь от другой стороны?»*

*«Каковы твои предложения?»*

*«Что ты готов(а) сделать, чтобы загладить вред?»*

#### 1.4. Предложение примирения и обсуждение хода будущей примирительной встречи.

«Ты хотел(а) бы выяснить какие-то вопросы у другой стороны?»  
 «Ты готов(а) встретиться с ней и обсудить варианты решения проблемы?»  
 «На примирительной встрече мы должны будем соблюдать определенные правила»

## 2. Предварительная встреча с другой стороной (проводится по той же схеме).

### ПРОВЕДЕНИЕ ПРИМИРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧИ

#### 1. Вступление и знакомство с правилами встречи

*«Здравствуйте ... и ... Спасибо, что пришли на эту встречу. Я напоминаю, что меня зовут ... Я из школьной службы примирения. Мы уже встречались с каждым из вас по отдельности, и я уже рассказывал(а) вам, что я являюсь нейтральным третьим лицом в конфликте и помогаю участникам разрешить его, когда они сами не могут договориться. Я не выступаю на чьей-либо стороне, не сужу и не обвиняю, моя задача сегодня – помочь вам разобраться в своей ситуации и принять взаимовыгодные решения. Напоминаю, что все, что сегодня будет здесь происходить, не должно выйти за пределы этой комнаты. На нашей встрече сегодня можно высказываться по очереди, внимательно и с уважением слушать другого, нельзя кричать и оскорблять»*

#### 2. Представление сторонами своих позиций (каждая из сторон озвучивает свое видение ситуации и высказывает свое отношение к позиции другого, сообщает о последствиях конфликта, стороны обсуждают взаимные претензии, проговаривают чувства и т.д.).

*«Расскажите, пожалуйста, как вы видите эту ситуацию?»  
 «Что случилось с каждым из вас в тот день (после того)?»  
 «Что происходит сейчас? Что вы чувствовали в тот момент, после этого, сейчас?»  
 «Какой опыт вы оба извлекли из ситуации?»  
 «Что каждый из вас хотел бы сказать другой стороне? Что каждый из вас хотел бы услышать от другой стороны?»  
 «Ты услышал, что сказал(а) ...?»  
 «Что ты думаешь об этом?»*

#### 3. Обсуждение вариантов выхода из ситуации (принесение и принятие извинений, рассмотрение вариантов заглаживания вреда, обсуждение будущего)

*«Ты хотел бы извиниться перед ... ? (Вы готовы принести извинения друг другу)? Можешь сделать это сейчас?»*

*«Что ты ожидаешь от другой стороны? Каковы твои предложения?»*

*«Ты согласен с предложениями ...? Каковы твои встречные предложения?»*

*«Что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось?»*

#### 4. Подведение итогов, заключение договора.

### **Роль службы школьной медиации (далее – СШМ) в повышении эффективности работы, направленной, на защиту прав и интересов детей:**

Современное общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнерства. Метод школьной медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место. Таким образом, развитие служб школьной медиации является важнейшей социальной инновацией, оно востребовано жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного воспитания и образования.

### **Основные задачи службы школьной медиации:**

- сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети, а также их остроту;
- повысить эффективность ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения обучающихся;
- сократить количество правонарушений, совершаемых несовершеннолетними, в том числе повторных;
- повысить квалификацию работников образовательной организации