**Департамент образования Вологодской области**

Муниципальное общеобразовательное учреждение

«Средняя общеобразовательная школа №18 имени Героя Советского Союза

Александра Александровича Полянского» г. Вологды

**Описание реализуемой психолого-педагогической практики**

**«Модель Восстановительной программы – Медиация (примирение)»**

Составитель:

Козлова Елена Сергеевна,

педагог-психолог

Вологда

2021

**Раздел 1. Общая информация о методике проведения Восстановительной программы - медиации**

В школьной среде постоянно происходят столкновения интересов, взглядов между субъектами образовательного процесса, которые становятся индикатором частых конфликтных ситуаций. В функции педагога-психолога входит разрешение споров и конфликтов при помощи разных технологий и приемов, что отражено в нормативно-правовом документе «Профессиональный стандарт. Педагог-психолог (психолог в сфере образования)» и закреплено в трудовой функции – «Психопрофилактика (профессиональная деятельность, направленная на сохранение и укрепление психологического здоровья обучающихся в процессе обучения и воспитания в образовательных организациях)» [Профессиональный стандарт. Педагог-психолог (психолог в сфере образования). – URL: <https://classinform.ru/profstandarty/01.002-pedagog-psiholog.html>].

Одной из эффективных программ, применяемых специалистами при разрешении конфликтов в образовательных организациях, является Восстановительная медиация.

**Медиация** – это особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам конфликта найти взаимовыгодное решение (Медиация – от лат. mediate и англ. mediation – посредничество).

**Медиатор** – третья сторона, участвующая в процессе медиации, посредник между конфликтующими сторонами, который облегчает процесс общения, фокусирует стороны на их интересах и способствует поиску взаимовыгодного решения проблемы.

Процедура медиации направлена на диалог и делает обе конфликтующие стороны активными участниками разрешения конфликта. Особым преимуществом медиации является то, что основой данного метода является уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, возможности защиты и удовлетворения интересов всех сторон при условии предоставления им равных прав. Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда конфликтующие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда необходимо разрешить спор и при этом восстановить или сохранить отношения между людьми.

Технология медиации окончательно оформилась в середине XX столетия, однако ранее существовали и иные формы посредничества в конфликтах, уже содержавшие в себе принципиальные черты медиации.

**Школьная медиация** – способ разрешения противоречий в образовательном социуме с применением воспитательных, образовательных практик, а также непосредственным применением процедуры медиации.

**Цели школьной медиации:**

* создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки;
* воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной 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);
* улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса (каковыми являются семья, воспитатели, педагоги, администраторы воспитательно-образовательных учреждений, психологи, социальные работники, социальные педагоги, школьные инспекторы, дети, подростки, юношество) с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами.

В школе службы примирения в основном работают основываясь**на принципах восстановительной медиации**.

**Добровольность участия сторон** — стороны участвуют во встрече добровольно, их принуждение к участию в какой-либо форме недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

**Информированность сторон**— Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях. Медиатор в данной службе будет играть роль посредника, который поможет наладить конструктивный диалог между сторонами конфликта. Медиатор не несет ответственность за примирение сторон или принятие решения. Только сами стороны могут принять решение о примирении.

**Нейтральность медиатора** — Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

**Конфиденциальность процесса** медиации — Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор и служба примирения обеспечивают конфиденциальность медиации и защиту от разглашения документов, касающихся процесса медиации. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

**Ответственность сторон и медиатора** — медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

**Заглаживание вреда обидчиком** — В ситуации где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

**Эффективность применения медиации в школе:**

Школьная медиация позволяет достигать как краткосрочные, так и долгосрочные цели.

Медиация помогает взрослым разрешать свои конфликты и конфликты детей более конструктивно, а детям учиться договариваться и общаться, участвуя в переговорах и выступая медиаторами в конфликтах своих сверстников.

Данная практика способствует развитию социальных компетентностей, созданию позитивной культуры разрешения конфликтов, воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации ответственность за принятие и исполнение решения лежит на самих сторонах.

Участие в медиативных процедурах детей, делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, а умение договариваться начинает цениться ими все выше. Это важно, как для грамотной ориентации будущих профессионалов в деловой сфере, так и для построения крепких семейных отношений.

**Основные этапы процесса медиации:**

В структуре процесса медиации можно выделить 5 основных этапов его реализации:

1. Подготовительный этап.

2. Предварительные встречи.

3. Примирительная встреча.

4. Выполнение примирительного договора.

5. Профилактический этап.

Подробное описание этапов:

1. Подготовительный этап

Целью данного этапа является сбор первичной информации и анализ актуальной конфликтной ситуации.

Задачи:

- получение информации о конфликте, оценка конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;

- получение представления о содержании произошедшего конфликта со слов его участников,

- получение согласия на проведение медиации.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

• признание участниками случившегося;

• признание негативных последствий, которые несет конфликт;

• желание обсудить, существующую проблему с другими участниками.

2. Предварительные встречи

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встречи.

Задачи:

- установление доверительных отношений со сторонами конфликта;

- принятие переживаний участников ситуации;

- обсуждение предложений по разрешению ситуации;

- подготовка сторон ее к участию в примирительной встрече (информирование о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах поведения).

Основным методом работы медиатора является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с конфликтующими сторонами.

Работа ведется по следующей схеме:

- ведущий, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии конфликтующих сторон о произошедшем, затем выясняет причины совершенных действий;

- ведущий побуждает конфликтующие стороны самостоятельно найти правомерные и ненасильственные пути выхода из конфликта.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- признание своей ответственности; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;

- уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации.

Ожидаемый положительный результат - согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

3. Примирительная встреча.

Целью данного этапа является организация и проведение примирительной встречи, создание условий для заключения примирительного соглашения между сторонами конфликта.

Задачи:

- организация диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;

- составление примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории, на нее приходят только те люди, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители. Правила поведения на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу.

Ход примирительной встречи

Ведущий приветствует всех, пришедших на встречу, представляется и представляет всех участников встречи. Создает спокойную комфортную атмосферу, подчеркивает, что пришедшие собрались по своему желанию, и что участие в такой встрече - это важный шаг к достижению согласия. Просит участников быть открытыми и максимально честными. Напоминает, что все собрались для того, чтобы разобраться в произошедшем, постараться прийти к соглашению, исправить то, что возможно. Ведущий еще раз оглашает правила проведения примирительной встречи и свои обязанности.

Правила проведения встречи

- Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент.

- Нельзя перебивать говорящего.

- Слушать и говорить следует с уважением друг к другу.

- Стороны могут выдвинуть свои особые условия.

- Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи.

Обязанности ведущего

- Беспристрастная работа на пользу обеих сторон.

- Соблюдение конфиденциальности.

- Ведущий не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

Далее ведущий просит стороны поочередно рассказать о том, что произошло, что они чувствовали в тот момент, и что чувствует теперь, что было утеряно в результате случившегося, и как это повлияло на их жизнь. Во время рассказа ведущий следит, чтобы рассказывающего не перебивали. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?» ведущий должен убедиться, что творящий рассказал о своих переживаниях и о том эффекте, который имело на него случившееся. Ведущий кратко суммирует сказанное, обращает внимание на то, что стороны могут не соглашаться относительно конкретных фактов, и их задача примириться с произошедшим и начать искать выход из сложившейся ситуации. Уточняет, не хотят ли они что-то добавить к сказанному, прокомментировать, спросить о чем-то вторую сторону. Просит стороны поделиться своими мыслями о случившемся с учетом услышанного.

Далее ведущий говорит о необходимости выработать пункты договора, просит стороны подумать, при каких условиях по их мнению:

- конфликт можно было бы считать разрешенным;

- нанесенный вред можно было бы считать компенсированным;

- обе стороны выиграли бы от заключения договора.

После того, как условия согласованы, и участники пришли к обоюдному согласию, создается письменное соглашение, которое подписывается обеими сторонами. Для того, чтобы примирительное соглашение (договор) по результатам примирения было эффективным необходимо:

- составить его абсолютно точным и конкретным языком, так, чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;

- прописать только реалистичные, удовлетворяющие интересам обеих сторон действия;

- сформулировать соглашение нейтрально, без оскорбления личного достоинства;

- указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение. Высокая степень неудовлетворенности одного или нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения.

Ожидаемый положительный результат - подписание примирительного соглашения.

4. Выполнение примирительного договора.

Цель – создание условий, содействующих выполнению договора участниками конфликта.

Задачи:

- проверить выполнение договора;

- организовать при необходимости дополнительную встречу;

- провести анализ эффективности реализации программы примирения.

Ожидаемый положительный результат – налаживание взаимодействия между участниками конфликтной ситуации.

5. Профилактический этап.

Целью этапа является окончательное восстановление доброжелательных отношений между сторонами конфликта, профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.

Задача:

- организация психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения участников конфликтной ситуации;

- проведение индивидуальной профилактической работы с детьми, имеющими выраженные конфликтогенные особенности;

- реализация психолого-педагогических программ, направленных на групповое сплочение детских коллективов.

Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта окончательно налаживаются.

Итак, следует отметить, что разрешение конфликта представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

**Список литературы:**

1. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения // Справочник заместителя директора школы. - №2. – 2008. – С.68 – 76.
2. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / Под общей редакцией Л.М. Карнозовой. - Издание второе, доработанное. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 306 с.
3. Опыт работы школьных служб примирения в России / Сборник материалов. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 148 с.

**Раздел 2. Сценарий проведения Восстановительной программы - медиации**

**Кейс конфликтной ситуации (стенограмма)**

Случай – данная конфликтная ситуация произошла 11 сентября 2020 года. Фамилии и имена участников изменены.

1. Участниками конфликтной ситуации – учащиеся 4 класса: Лыжников Кирилл, Полешков Егор, Шувалов Вячеслав. Медиатор – Козлова Е.С.

Окружение: мама, папа Кирилла, мама Егора, классный руководитель, заместитель директора по УВР.

1. Краткое описание случая:

Ситуация конфликта произошла на улице, когда ребята возвращались после уроков домой. Кирилл с другом-одноклассником Славой шли вместе, по дороге они догнали одноклассника – Егора. Мальчики вместе зашли в магазин, где у Славы выпала маска из кармана, а Егор наступил на нее. Когда ребята вышли из магазина, то Кирилл плюнул в сторону Егора, попал в него. Тогда Егор в ответ плюнул в Кирилла, не попал и побежал за ним, догнав, схватил, вывернул и держал за руки, наклонив ему голову. Кирилл пытался освободиться и, резко подняв голову, ударился об Егора, в результате чего повредил зуб (был отколот край переднего зуба). Егор отпустил Кирилла. Затем мальчики разошлись по домам.

1. Предварительные встречи:

В ШСП ситуация поступила от родителей потерпевшей стороны – ученика Кирилла Л., которые пришли в школу, как только узнали о произошедшем от сына. Родители находились в сильных негативных эмоциям. Они сообщили, что намерены подать заявление в полицию. Медиатор спросил у мамы – Лыжниковой Светланы Владимировны: «Что у вас случилось?» Светлана Владимировна пояснила, что сын пришел домой расстроенный и рассказал, что одноклассник Егор накинулся на него и ударил, повредил зуб. Тогда медиатор задала вопрос Кириллу о произошедшей ситуации, чтобы он сам рассказал, что случилось. Кирилл подтвердил слова мамы. Родители негодовали по поводу повреждения зуба, так как недавно подобная ситуация произошла со страшим сыном и им пришлось реставрировать зуб.

Родителям и Кириллу был предложен вариант решения конфликта посредством восстановительной программы медиации. На что они ответили согласием, но при условии встречи со второй стороной в течение ближайшего часа. Медиатор связался по телефону с мамой Егора – Полешковой Натальей Валерьевной, сообщил о произошедшей ситуации и предложил решить ее через ШСП, спросив, сможет ли она подойти в школу в ближайшее время. На что Наталья Валерьевна ответила, что находится на работе в центре города, поэтому она сможет приехать через 1 час. Медиатор, спросив у родителей Кирилла, устроит ли их данное время для встречи, получил согласие.

В назначенное время Кирилл и его родители пришли на встречу.

Егора и его маму медиатор встретил в вестибюле, где в условиях срочной необходимости провел короткую предварительную встречу. Елена Сергеевна спросила у Егора о сути ситуации. Егор пояснил, что после школы мальчики зашли в магазин, а когда вышли, то Кирилл плюнул в него. В ответ на это Егор схватил его и держал, а Кирилл вырывался и сильно ударился головой ему в грудь. Потом Егор отпустил Кирилла. Тот заплакал и ушел. На вопрос: «За что Кирилл плюнул в него?», - Егор ответил, что не знает. Медиатор, обратившись к маме и Егору, сказал о том, что Кирилл и его родители согласны на диалог и разрешение ситуации мирным путем.

1. Примирительная встреча учеников в присутствии родителей:

Участники встречи расположились в кругу. Медиатор – Елена Сергеевна объяснила цель встречи – «создание условий для диалога между мальчиками, возможность понять друг друга», проговорила правила поведения участников.

Егор сидел с отпущенной вниз головой.

Медиатор предложила по желанию рассказать о том, как произошла ситуация.

На предложение первым откликнулся Егор. Он рассказал ситуацию так, как пояснил ее до этого. На вопрос медиатора: «Согласен ли с рассказом Кирилл?», - Кирилл согласился с рассказом, но добавил, что Егор тоже в него плюнул. В ответ Егор возразил: «Я же не попал в тебя». Кирилл подтвердил.

Медиатор обратилась с вопросом к Кириллу: «За что он первым плюнул в Егора?» Ученик пояснил, что когда они были в магазине, то его друг Слава уронил маску, а Егор наступил на нее. Поэтому он решил заступиться за друга и ответить Егору, когда они вышли из магазина. На это тут же отреагировал Егор, сказав, что он не увидел и случайно наступил на маску, которая выпала у Славы.

Медиатор поинтересовалась у Кирилла: «Кирилл, как ты думаешь, как чувствовал себя Егор, когда ты плюнул в него первым?» Кирилл ответил: «Неприятно. Наверное, разозлился». Елена Сергеевна обратилась к Егору с вопросом: «Егор, как ты себя чувствовал в тот момент?» Егор ответил: «Очень сильно разозлился, хотел тоже плюнуть в него и плюнул, но не попал». Тогда медиатор спросил Егора: «Егор, как ты думаешь, как чувствовал себя Кирилл, когда ты схватил и держал его. А Егор вырывался и ударился, повредив зуб?» Егор опустив голову вниз, сделав паузу, ответил: «Стало больно. Обиделся». Медиатор продолжил спрашивать Егора: «А что ты чувствуешь сейчас?» Егор не поднимал голову, молчал. Тогда Елена Сергеевна уточнила вопрос: «Ты чувствуешь злость, или обиду, или вину, или что-то другое?» Егор ответил односложно: «Вину». Медиатор спросила: «А как можно исправить ситуацию, как ты думаешь, Егор?» Егор тихо сказал: «Извиниться». На что медиатор ответила, что у него сейчас есть такая возможность обратиться к Кириллу. Егор поднял голову, посмотрел на Кирилла и произнес: «Извини меня, что я вывернул руки и держал тебя». Медиатор обратилась к Кириллу: «Кирилл, ты принимаешь извинения Егора?» Кирилл ответил, что принимает и извинился в ответ за плевок. После этого Егор поднял голову.

Затем мальчики высказались о том, что готовы поддерживать дружеские отношениям в будущем, как это и было до конфликтной ситуации.

Медиатор обсудил с ребятами вопрос: «Как сделать так, чтобы подобные конфликты не повторились?» Мальчики высказали предложения о запрете физического воздействия, в том числе и плевков; сказали, что нужно разговаривать друг с другом, уточнять информацию.

В ходе беседы было видно, что Кирилл и Егор осознали свои поступки, поняли, что, не прибегая к силе, лучше высказать друг другу все то, с чем не согласен, попытаться понять друг друга и принять решение, которое устроит обе стороны.

В результате встречи был составлен устный примирительный договор.

Медиатор попросил мальчиков выйти в коридор и подождать там родителей, которым тоже необходимо поговорить. Ребята вышли.

1. Примирительная беседа с родителями:

Медиатор первым предоставил слово родителям Кирилла. Родители выразили эмоции маме Егора по поводу поврежденного зуба. Они сообщили, что полная реставрация возможна только после совершеннолетия, а сейчас стоматолог сможет лишь заклеить зуб, чтобы он не портился дальше. На что Наталья Валерьевна стала отвечать тоже агрессией, говоря, что Кирилл задирает многих детей в классе, оскорбляет их. Елена Сергеевна обозначила границы решаемой ситуации, задав вопрос маме Егора: «Наталья Валерьевна, оскорбления и действия со стороны Кирилла были адресованы Егору?» На что она ответила: «Нет». Медиатор напомнил, что мы собрались для решения конкретной конфликтной ситуации между мальчиками, по поводу которой Кирилл и Егор уже договорились между собой только что, подав родителям хороший пример. Светлана Владимировна отреагировала на слова Натальи Валерьевны, сказав, что поговорит с сыном.

Медиатор обратилась к маме Кирилла с вопросом, какие предложения есть у нее по поводу решения вопроса с поврежденным зубом. На что мама ответила, что она хотела бы получить возмещение суммы оплаты медицинских услуг, которые необходимо произвести сейчас. Елена Сергеевн обратилась с вопросом к Наталье Валерьевне: «Согласна ли она на такое условие?» На что она ответила согласием. Затем родители договорились о способе связи между собой – через сообщения ВКонтакте.

Итак, в результате разрешения конфликтной ситуации мальчикам и родителям удалось достичь договоренностей.

**Особенность разрешения данной конфликтной ситуации** заключалась в том, что реагировать медиатору пришлось незамедлительно, без проведения полноценных предварительных встреч с каждой стороной. Данные условия создавали дополнительные сложности в проведении процедуры примирения, как с учениками, так и с родителями.