Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа с.Новогордеевка Анучинского муниципального округа Приморского края»

Памятки и анкеты

участникам службы медиации

в образовательной организации

**Памятка для участников образовательных отношений**

**В школьную Службу медиации можно обратиться если:**

- у тебя проблемы с родителями;

- ты чувствуешь себя лишним, «ненужным»;

- тебя оскорбили;

- вы поругались или подрались;

- возник межличностный конфликт;

- тебя обижают в классе.

**Что дает участие в школьной Службе медиации?**

Подростку, совершившему правонарушение:

- осознать причины своего поступка и их последствия;

- принести извинения и получить прощение;

- загладить причиненный вред;

- вернуть к себе уважение и восстановить важные отношения (в том числе в семье), которые возможно были нарушены в результате случившегося

Родителям:

- помочь ребенку в трудной жизненной ситуации, способствовать развитию у него ответственного и самосохранительного поведения.

Потерпевшему:

- избавиться от негативных переживаний и желания отомстить;

- убедится в том, что справедливость существует

**В школьную Службу медиации Вы можете обратиться:**

- лично;

- по телефону 8(42362) 93-1-63

**Как провести беседу с участниками конфликта?**

Процедура восстановительной медиации имеет определен­ную структуру, состоит из последовательных шагов, каждый из которых связан с остальными и определяется общей логикой.

Шаг 1 - начало процесса, проведение предварительной бе­седы с каждым участником конфликтной ситуации по отдельно­сти, создание доверительной атмосферы в разговоре, оценка эмоционального состояния конфликтующих, определение сути возникшей проблемы, выяснение сути претензий.

Шаг 2 - проведение повторной беседы с каждым из участни­ков конфликта отдельно с целью сбора и анализа информации, необходимой для посредника, выявление интересов и побуди­тельных причин поступков конфликтующих сторон, подготовка ко встрече конфликтующих.

Шаг 3 - проведение совместной беседы с участниками кон­фликта, налаживание взаимодействия между конфликтующими сторонами, установление атмосферы взаимопонимания, выслу­шивание точек зрения каждой из сторон, обдумывание вариан­тов решения проблемы.

Шаг 4 - завершение процесса, проведение примирительной финальной встречи, заключение мирового соглашения (устного или письменного). Составление договора - это еще одна воз­можность подвести итоги разговора и закрепить взаимные дого­воренности. Ведущий проверяет договор на реальность испол­нения, то есть выясняет, например, откуда и к какому сроку возьмутся деньги на возмещение ущерба (зависит это от под­ростка или от его родителей, не собирается ли подросток совер­шить для этого новое правонарушение). Если договор реален и устраивает обе стороны, то ведущий не оценивает его «пра­вильность». Письменный примирительный договор может быть необходим для представления результатов встречи, например, на педсовет, где он может служить основанием для смягчения последствий для обидчика. Если в ходе программы подросток понимает, что причиной правонарушения стали его определен­ные качества, то ведущий вместе с подростком может составить план по изменению этих качеств (реабилитационную програм­му). Например, если человек сам признает, что причиной право­нарушения было его неумение контролировать агрессию или он очень зависит от мнения группы, то можно предложить обра­титься к специалисту (психологу).

**Как разобраться в конфликтной ситуации?**

Это древняя притча, должно быть, очень древняя, потому что Бог ещё жил на Земле в те дни. Однажды пришёл человек, старый фермер, и сказал:

* Послушай, Ты, может быть, и Бог и, может, Ты и создал мир, но одно я должен Тебе сказать: Ты не земледелец. Ты не знаешь даже азов фермерства. Тебе необходимо поучиться немного.
* Что ты предлагаешь? - спросил Бог.
* Дай мне один год, и пусть всё происходит, как я хочу, и увидишь, что получится. Бедности не станет.

Бог согласился и дал фермеру один год.

Естественно, фермер просил самого лучшего, он думал только о лучшем: ни буря, ни гром, ничего опасного для урожая. Фермер получал всё нужное, всё благоприятное и был счастлив. Пшеница росла очень высокой! Если он хотел солнца - было солнце, когда он хотел дождь - шёл дождь, и ровно столько, сколько он хотел. В этом году всё было правильно, всё было математически точно. Пшеница выросла такой высокой!

И вот фермер пришёл к Богу и сказал:

- Смотри, в этот раз урожай будет такой, что даже если в течение 10 лет люди не будут работать, то еды хватит.

Но когда урожай был убран, зёрен в пшенице не оказалось. Фермер был несказанно удивлён. Он спросил Бога:

- Почему так случилось? Что я делал неправильно? Бог сказал:

- Потому что не было возражения, не было конфликта, не было трения, потому что ты устранил всё плохое, твоя пшеница осталась пустой. Немножко борьбы было бы в самый раз. Бури необходимы, гром и молния нужны. Они пробудили бы душу пшеницы.

Конфликт - это столкновение несовместимых, противопо­ложно направленных тенденций в сознании человека в межлич­ностных, межгрупповых отношениях, которое вызвано внешними и внутренними причинами, связанными с острыми негативными переживаниями и протекающими в двух взаимосвязанных фор­мах: скрытой и открытой.

Следует различать понятия «конфликт» и «конфликтная си­туация».

Конфликтная ситуация - кратковременное взаимодействие учителя с учеником или коллективом класса на основе противо­положных норм, ценностей и интересов, сопровождающееся значительными эмоциональными проявлениями и направленное на перестройку сложившихся взаимоотношений в лучшую или худшую сторону.

Можно выделить три основные группы внутри-школьных конфликтов: конфликты на ценностных осно­ваниях, конфликты на личностно-психологических основаниях и конфликты на ресурсно-средовых основаниях.

Первая группа школьных конфликтов - это конфликты на ценностных основаниях. Когда мы чувствуем, что нашему благополучию что-либо угрожает, мы начинаем отстаивать соб­ственные интересы. Понятие «благополучие» включает в себя особенности мировоззрения, воспитания, образования, личную свободу, возможность открыто выражать свои взгляды. Столк­новения взглядов на такие фундаментальные вещи и становятся основанием для конфликта. Представление о результате образо­вательного процесса может, например, различаться у родителей и у конкретного педагога. Так, неизбежно столкновение, если родители ценят творческую и личностную свободу ребенка, тогда как школа ориентируется на формирование послушной, организованной личности, для чего применяются приемы жест­кого контроля. Конфликтом на ценностных основаниях можно признать столкновение подростка и группы, если выявляются расхождения взглядов на варианты проведения свободного вре­мени: одному хочется день рождения провести дома за красиво сервированным столом, тогда как друзья хотели бы сходить в боулинг, посидеть в кафе, погулять на пляже.

Предотвращение конфликтов на ценностных основаниях возможно путем объединения людей, близких по ценностным ориентациям. Разрешение же конфликта данного типа весьма сложно, поскольку невозможно только путем организации диа­лога, потому как открытое формулирование своих взглядов не исчерпывает всех имеющихся противоречий.

Вторая группа - это конфликты на личностно-психологи­ческих основаниях. Они могут быть обусловлены борьбой за лидерство, индивидуальными особенностями темперамента или характера, связаны с попытками самоутверждения; причи­ной могут быть имеющиеся комплексы, проблемы коммуника­тивного плана, отсутствие культуры общения и общежития. Сложность конфликтов данного типа состоит в том, что бывает трудно выявить главную причину, определяющую складываю­щиеся отношения, возникшую неприязнь, тем более что причи­на и собственно столкновение могут быть по срокам очень далеки друг от друга. Например, трудно понять, почему одного ученика недолюбливают одноклассники, несмотря на то, что он всеми способами пытается заслужить их расположение: делится уго­щениями, помогает выполнять домашние задания, устраивает праздники, на которые приглашает к себе в гости.

Предотвратить возникновение конфликтов на почве психо­логических разногласий может наблюдательный родитель или педагог, деликатно направляющий ребенка, с уважением отно­сящийся ко взглядам ребенка, помогающий ему разобраться в ситуации и умеющий сформировать уважительное отношение к убеждениям окружающих. Такого рода конфликты поддаются психологической корректировке за счет проведения тренингов, бесед нравственной направленности, индивидуальной и группо­вой работы психолога, родителей, воспитателя, классного руко­водителя.

Третья группа - это конфликты на ресурсно-средовых основаниях. Они связаны с возникновением дефицита какого-либо ресурса: плохо составленное расписание, учебная нагрузка, те или иные льготы и поощрения, недостаточное количество успевающих учеников, недостаток времени для выполнения сложного задания. Решение такого рода конфликтов лежит чаще всего в экономической, организационно-управленческой плоскости, и при умелом руководстве конфликты на ресурсно-средовых основаниях могут быть быстро устранены. Обучение руководителей (представителей администрации, классных руко­водителей и педагогов) основам менеджмента, беседы и лекто­рии для родителей - эффективное профилактическое средство в данном случае.

Примерами конфликтов, которые можно отнести к данной категории, могут быть следующие: ребенок устраивает истери­ки, потому что родители отказываются купить ему желанную игрушку; соседи по парте ссорятся из-за того, что один из них отказался поделиться канцелярскими принадлежностями -не дал карандаш.

Психологи К. Томас и Р. Килмен разработали двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимо­действии. В основе этой модели - ориентация участников кон­фликта на свои интересы и интересы противоположной сторо­ны. Соответственно этому К. Томас выделяет пять основных стратегий урегулирования конфликта.

1. Конкуренция (соперничество, конфронтация) - противо­борство участников, сопровождающееся открытой борьбой за свои интересы. Такая стратегия обязательно предполагает выиграв­шего и проигравшего. Люди, использующие эту стратегию, удо­влетворяют собственные интересы в ущерб интересам других.
2. Избегание (уклонение, уход) заключается в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем. Эта стратегия и соответствующий ей стиль поведения в конфликтах реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не сотрудничает ни с кем для выра­ботки решения проблемы или же просто уклоняется от разреше­ния конфликта (молчит, удаляется, затаивает гнев, игнорирует обидчика, демонстративно переходит только на деловые отно­шения, отказывается от поддержания дружбы). Уходя от реального разрешения конфликта, человек лишает себя возможности принять участие в дальнейшем развитии ситуации. Избегание или уход от конфликта может привести к росту проблемы.
3. Приспособление - стратегия сглаживания противоречий, при этом участник уступает, соглашается с требованиями, жерт­вуя своими стремлениями и интересами.
4. Компромисс - стратегия урегулирования разногласий, конфронтации через взаимные уступки.
5. Сотрудничество - стиль поведения в конфликтах, приво­дящий чаще всего к разрешению и продуктивному выходу из конфликта со взаимным удовлетворением интересов участ­ников за счет осознания причин, которыми руководствуется каждая из сторон.

**Медиация для всех участников образовательных отношений**

**Родители и служба медиации**

Чем служба примирения может помочь родителям?

1. Родители могут обратиться в службу в случае конфликта со своими детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ним;
2. Родители могут обратиться в службу в случае конфликта с учителем;
3. Родители и родительский комитет могут обратиться в службу по поводу конфликтов с администрацией;
4. Родители могут освоить навыки восстановительного способа разрешения конфликтов и использовать их в соответствующих ситуациях.

**Педагоги и служба медиации**

Чем служба может помочь педагогам?

1. Появляется возможность конструктивно управлять школьными конфликтами;
2. Конфликты используются в качестве воспитательной ситуации, которая при правильной организации может помочь развитию школьников;
3. Происходит восстановление душевного равновесия в ходе «кругов сообщества», применяемых для работы с профессиональным выгоранием педагогов;
4. Приобретаются новые знания и практические навыки в области примирения, выстраивания межличностных отношений в детской и детсковзрослой среде, происходит развитие методов и форм гражданского образования и воспитания, социализации школьников;
5. Осваиваются новые педагогические инструменты для разрешения трудных ситуаций и конфликтов;
6. Происходит освоение восстановительного подхода для поддержания порядка в детской среде;
7. Укрепляется роль школьного самоуправления

**Школьники и служба медиации**

Чем служба может помочь школьникам?

1. Научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми;
2. Научиться убеждать других словами, а не силой;
3. Участвовать в интересной «взрослой» и общественно- полезной (волонтерской) деятельности;
4. Научиться самоорганизации, стать более ответственными и культурными;
5. Научиться конструктивно выходить из конфликта, ссоры, обиды, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения;
6. Помогать другим мириться (своим друзьям, сверстникам и родителям);
7. Начать осваивать новую профессию – медиатор, получить уникальные навыки и опыт миротворческой деятельности;
8. Лучше понимать сверстников и взрослых;
9. Школьникам, пострадавшим от правонарушений, по- чувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и нет враждебности и угрозы со стороны других ребят;
10. У детей-обидчиков в ходе медиации появляется возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, посильно возместить причиненный вред, принести извинения и услышать слова прощения, осознать причины своего поступка и понять, что нужно делать, чтобы в дальнейшем не причинять вред другим людям.

Служба примирения важное звено воспитательного процесса в школе.

**Основные фазы работы ведущего восстановительных программ (медиатора)**

**на встрече со стороной (действия и вопросы)**

**1 фаза.** Создание условий для диалога со стороной: предварительная информация, определение места, договоренность о встрече.

**2 фаза.** Начало диалога. Установление контакта: представление ведущего (прояснение позиции ведущего).

**3 фаза.** Понимание личностного осмысления ситуации.

**Действия, инициируемые ведущим (медиатором)**

Обсуждение понимания ситуации участниками, их состояний и отношения:

* обсуждение понимания ситуации, переживаний и чувств, возникших в ходе и после криминальных или конфликтной ситуации;
* помощь в формулировании двух видов последствий: *последствий,* наступивших в результате конфликтной или криминальной ситуации;

*последствий,* которые могут наступить, если ситуация не разрешится.

* обсуждение отношения к последствиям;
* в случае продолжительных взаимоотношений помощь в формулировании проблем во взаимоотношениях.

Обсуждение приоритетов и опыта. Обсуждение того, какие произошли изменения на уровне поведения и личности. Формулирование вопросов, интересующих сторону, как основу для повестки дня будущей встречи.

**Варианты вопросов ведущего (медиатора)**

* Расскажите, пожалуйста, как вы видите эту ситуацию.
* Что случилось с вами, с вашим ребенком (сыном, дочерью)?
* Что происходило тогда? Что произошло после этого? Что происходит сейчас? Что Вы чувствовали в тот момент, после этого, сейчас?
* В чем Вы видите проблему во взаимоотношениях с …?
* Как это повлияло на Вас, на ваших близких, знакомых, друзей?
* Для правонарушителя (обидчика). Как это повлияло на того, кому Вы нанесли вред?
* Устраивает ли Вас что происходит? Что Вы хотели бы изменить? Что будет происходить, если вы не будете участвовать в ее разрешении?
* Что для Вас важно достичь (сохранить) в разрешении конфликтной или криминальной ситуации?

Психологическое здоровье медиатора в процессе работы (предварительные и примирительные встречи, круги сообщества, семейные конференции) является центральным звеном, и в условиях, когда медиатор сталкивается с негативной ситуацией нужно не только **знать** и **уметь,** как сохранить свое здоровье, **но желать** это **сделать.**

**Упражнение   
«Владей собой среди толпы смятенной…»**

1. Сложите руки в «замок» за спиной. напрягите руки и спину, потянитесь, расслабьте плечи и руки. Сбросьте напряжение с кистей.

2. Сложите руки в «замок» перед собой. Потянитесь, напрягая плечи и руки, расслабьтесь, встряхните кисти. Во время потягивания в организм поступает «гормон счастья» - эндорфин.

3. Улыбнитесь!

4. Зафиксируйте улыбку на лице на 10–15 секунд. Почувствуйте, как расслабляется ваше тело от улыбки!

**Техника расслабления**

1. Попытайтесь сконцентрировать свое внимание на неестественно напряженной группе мышц, стиснутых зубах, сильно наморщенном лбе и т.п.
2. Далее постарайтесь еще сильнее напрячь эти мышцы (сильнее стисните зубы, наморщите лоб и т.д.).
3. Затем начинайте медленно снимать напряжение. Почувствуйте, как расслабляются ваши мышцы, вплоть до полного расслабления. Получите от этого удовольствие.

Улыбнитесь!

**Массаж точек на лице**

1-я т. – область лба «третий глаз»;

2-я т. – у крыльев носа;

3-я т. – область подбородка;

4-я т. – область висков;

5-я т. – нижнечелюстной сустав (около козелка уха);

6-я т. – в области затылка (2 точки);

7-я т. – 1-й шейный позвонок. Массируем плавными круговыми движениями по и против часовой стрелки – 8 раз.