**Семинар для педагогов**

**«Алгоритм действия педагога в конфликтной ситуации с**

**применением элементов медиации».**

Школьная жизнь – разнообразна и многогранна, это одновременно очень интересный и сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно разные уровни взаимодействия родителей, педагогов, учащихся.

В ходе этого взаимодействия не редко возникают конфликтные ситуации, в основе которых лежат различия между участниками образовательных отношений, таких как возрастные и характерологические особенности, разные социальные слои и жизненный опыт, национальности, стили воспитания и т.д.

Если ребенок находится в ситуации конфликта, это отрицательно сказывается на его учебной мотивации, влияет на его учебные достижения, в таком случае ребенок не думает о получении предметных знаний. Он думает об утверждении личного статуса в коллективе и межличностном общении. Таким образом, для благоприятного и всестороннего развития личности учащихся необходимо создание комфортной и безопасности среды.

Эффективному и конструктивному решению конфликтов в образовательных организациях способствует «Школьная служба медиации (примирения)»

**Принципы медиации.**

Для нашей страны медиация – это новый, альтернативный метод, урегулирования споров и конфликтов, ставший, сначала предметом обсуждения среди юристов, а затем, приобретающий все больше сторонников, готовых и способных все применять его в различных социальных сферах. Медиация возможна, когда стороны хотят урегулировать конфликт и когда необходимо восстановить отношения людей, желающих взаимодействовать в будущем. Не возможно проводить медиативную сессию, если стороны не хотят урегулировать конфликтную ситуацию, когда одна из сторон недееспособна (например, зависимость от наркотиков, ПАВ, алкоголя), если тематика медиации может нанести психическую травму самому медиатору, в криминальных конфликтах, при работе с близкими.

**Медиация** - (от лат. *mediare* и англ. *mediation* – посредничество) – примирительная процедура, в основе которой лежат переговоры конфликтующих сторон с участием медиатора (посредника) с целью выработки взаимовыгодного соглашения сторон по спорным вопросам.

**Принципы медиации.**

Медиация строится на определенных принципах без соблюдения, которых процедура медиации невозможна:

**Добровольность участия сторон** - стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию 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.

**Нейтральность и независимость медиатора -** медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Не судит, не советует, не воспитывает, не защищает, не винит и не принуждает. Медиатор помогает всем участникам снизить эмоциональный накал, услышать и понять друг друга (в чем на их взгляд проблема), а также им самим найти выход из конфликтной ситуации и обсудить, как избежать повторения подобного в будущем.

**Конфиденциальность процесса медиации** - медиация носит конфиденциальный характер. Информация касающуюся процесса медиации не разглашается. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет сообщена в соответствующие структуры.

**Равноправие и сотрудничество** - стороны в процессе медиации равноправны. Каждой стороне предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения. Стороны равны и рассчитывают найти решение, которое будет выгодно для них обеих.

**Ответственность сторон и медиатора.**

Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также 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.

**Функции медиатора.**

**Медиатор** — третье нейтральное, независимое лицо (профессиональный переговорщик, посредник, примиритель,), принимающее участие в переговорах и помогающее сторонам разрешить имеющийся конфликт, спор.

Функции медиатора:

**1**. **Оценить конфликт**, разбивая его на отдельные проблемы и выявляя реальные интересы сторон.

**2.** **Быть беспристрастным организатором**, задавая тон переговоров и помогая сторонам достигать процедурных и содержательных соглашений.

**3.**  **Активно слушать**, отделяя содержательные моменты конфликта от эмоций сторон и давая сторонам конструктивную обратную связь.

**4.** **Оценить реалистичность и осуществимость примирительного соглашения**, помогая сторонам выстраивать разумные и реалистичные предложения.

**Этапы работы медиатора в восстановительной модели медиации.**

Процесс медиации состоит из нескольких этапов:

ЭТАП 1.

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

ЭТАП 2.

ВСТРЕЧА С КАЖДЫМ УЧАСТНИКОМ ПРОЦЕССА

* Создание атмосферы сотрудничества и эффективной коммуникации между медиатором и участниками процесса;
* Сбор информации, анализ ситуации;
* Нахождение пути решения проблемы;
* Подготовка к примирительной встрече участников данного процесса

ЭТАП 3.

ПРОВЕДЕНИЕ ПРИМИРИТЕЛЬНОЙ ВСТРЕЧИ

* Создание условий для диалога между сторонами;
* Организация эффективной коммуникации между участниками встречи;
* Поддержание отношений сотрудничества;
* Выстраивание и экологическая проверка будущего;
* Заключение соглашения;
* Рефлексия встречи

**Алгоритм действия педагога в конфликтной ситуации с применением элементов медиации.**

1этап. Индивидуальная беседа со сторонами конфликта наедине (спокойно, без эмоций).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Действия педагога** | | **Фразы** |
| 1. | Изложить суть конфликта самому (кратко, ясно, не уточняя подробностей у участников конфликта) | - Вася, ты сегодня подрался с Петей в спортивном зале. |
| 2. | Выслушать  (Цель- дать выговориться, «выпустить пар») | -Что случилось? |
| 3. | Задать дополнительные вопросы (если необходимо, чтобы понять причину или участник конфликта не прав, не осознает, не признает, не видит свою неправоту) | - Петя, ты побил Васю. А почему ты решил выбрать именно такой способ решить спор?  - Ты уверен, что драка-единственный способ? А как еще можно было поступить? Что будет если конфликт останется не разрешенным и последуют разбирательства? Тебе это нужно (выгодно)? Если «да» то в чем именно выгода? |
| 4. | Уточнить причину (не столько для себя, сколько для стороны) | -В чем причины ссоры, на твой взгляд? Я правильно поняла? Причина ссоры… |
| 5. | Предложить совместную встречу для разрешения конфликта | - Я предлагаю встретиться вместе, и мы договоримся, как сделать так, чтобы завтра этой проблемы не было.  -Если конфликт останется не решенным, будут разбирательства и взаимные обиды, ссоры. Тебе это выгодно?  - Ты хочешь, что бы ситуация поскорее разрешилась и смог бы участвовать в принятии решения?  - Именно поэтому я предлагаю встретиться с…. , я помогу вам договориться о том как разрешить проблему, чтобы решение устроило каждого из вас и уже завтра этой проблемы не было. |

2 этап. Беседа с обеими сторонами конфликта.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Действия педагога** | | **Фразы** |
| 1. | Изложить суть конфликта самой (кратко) | - Вася и Петя, вы подрались в спортивном зале. |
| 2. | Дать возможность сторонам по очереди высказать претензии (начать с самой неспокойной) | - Вася, какие претензии у тебя к Пете?  - Петя, какие претензии у тебя к Васе? |
| 3. | Обсудить решение | - Предлагаю сказать, чего вы хотите друг от друга и на что вы готовы сами, чтобы вы не имели претензий друг к другу и таких ссор больше не было.  *Петя, ты хочешь, чтобы Вася…* |
| 4. | Уточнить реальность выполнения и сомнения (с каждой стороной по очереди) | -Петя, ты выполнишь свое обещание? Есть что-то что помешает тебе?  - Есть сомнения, что Вася выполнит свое?  - Вася, ….(спросить тоже самое) |
| 5. | Предложить встретиться снова, если снова…. | - Я была уверена, что вы умные и сможете договориться. Если вдруг снова произойдет недоразумение (ссора) или кто-то из вас е выполнит вое обещание, не разбирайтесь сами. Приходите ко мне и мы поговорим. |

Действуя по данному алгоритму, педагог используя восстановительный подход, может разрешать возникающие в классе конфликты, действуя в интересах обеих конфликтующих сторон.

Школьная служба медиации (примирения) является эффективным инструментом для профилактики и разрешения конфликтов, возникающих между всеми участниками образовательных отношений**,** не зависимо от возраста, пола, социального положения, национальности и других различий.Позволяет снизить уровень конфликтности в образовательной организации, улучшить психологический климат в классных коллективах, улучшить настроение, с которым обучающиеся идут в школу, активизировать процесс конструктивного решения конфликтных ситуаций, которые возникают в процессе обучения и общения в школьном коллективе.

**Список литературы:**

1. Краснова Н.П. Методические материалы: «Медиация в школе». – Курск, 2019. –39 с.

2. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и работа медиатора в конфликте. Психология и право. 2012. № 4.

3. Коновалов А.Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / Под общ. ред. Л.М. Карнозовой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. 253 с.

4. Максудов Р. Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Методические рекомендации. — М.: Институт права и публичной политики, 2009. — 72 с.

5. Попова Т.А., Манина И.И. Медиация в современном образовательном пространстве: электронный сборник материалов I международной научно-практической конференции. – М.: ФГБНУ «Психологический институт РАО», 2018.

6. Основы медиативно-восстановительных технологий для участников образовательных отношений: Методические мате­риалы. М., 2019. — 68 с.