Описание службы школьной медиации

**Метод «Школьная медиация»** - это авторский инновационный метод, разработанный и опробованный «Центром медиации и права».

**«Школьная медиация»** - это и комплексная методика, и инновационная технология, которая интегрирует практически все институты, влияющие на формирование личности ребенка: семья – образовательное учреждение – высшая школа.

Медиатор – третья сторона, участвующая в процессе медиации, посредник между конфликтующими сторонами, который

облегчает процесс общения между сторонами, понимание позиций и интересов, фокусирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение проблемы, представляя возможность сторонам прийти к своему собственному соглашению

**Метод** направлен на решение главной цели – **создание безопасного пространства**, в котором даже очень сложные конфликты могут быть урегулированы конструктивно (не только без агрессии и потерь, моральных и материальных, но с перспективами личностного и социального роста).

* профилактика агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей, профилактика преступности среди несовершеннолетних;
* координация усилий семьи и школы, а также других институтов, участвующих в работе с детьми и подростками, с целью предотвращения неблагополучных сценариев развития жизни ребенка, особенно в критические периоды;
* повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательно-воспитательного процесса.
* формирование группы, участвующей в образовательно-воспитательном процессе, мотивированной на использование в своей повседневной деятельности, в том числе и в образовательно-воспитательном процессе, медиативного подхода, ориентированной на разрешение конфликтов в образовательной среде посредством Метода ШМ;

СТРУКТУРА, ПРИНЦИПЫ И ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ.

* информационно-просветительская работа с основными группами образовательно-воспитательного процесса с учетом специфики ОО;
* не имеет строго регламентированной структуры, формируется в соответствии с теми потребностями и возможностями, какие присутствуют в той или иной образовательной организации;
* не является ни юридическим лицом, ни структурным подразделением образовательной организации (если не созреют предпосылки для иного).

СОСТАВ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ

В Службу ШМ могут входить сотрудники образовательной организации, дети, а также их родители. (Необходимым условием участия в работе СШМ – является прохождение специального обучения).

СШМ действует на основании законодательства РФ, устава ОО, иных региональных и локальных нормативных актов, в том числе и на основании положения о СШМ, которое может утверждаться советом ОО, либо нормативно-правовыми актами, соответствующими тем реалиям, в которых находится то или иное учреждение или организация (если не предусмотрено иное).

НАПРАВЛЕНИЕ РАБОТЫ КУРАТОРОВ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ

* Внедрение в образовательном учреждении восстановительных практик и формирование восстановительной культуры:
* Организация службы школьной медиации:
* Организация работы службы школьной медиации по конкретным ситуациям:
* Связь с внешними организациями:
* Развитие службы школьной медиации

ВНЕДРЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ ПРАКТИК И ФОРМИРОВАНИЕ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ

* создание группы поддержки службы школьной медиации

из педагогов и учащихся, родителей;

* анализ доминирующих способов реагирования на конфликты в образовательном учреждении;
* реклама восстановительных практик и восстановительной культуры взаимоотношений;
* работа с пед.коллективом образовательного учреждения, направленная на принятие ими восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений;
* проведение восстановительных программ;
* информирование школьного сообщества о результатах работы службы медиации (с учетом соблюдения конфиденциальности происходящего на встрече).

ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

* организация обучения сотрудников и учащихся восстановительным практикам и повышение квалификации в этой области (обучение проводят тренеры – практикующие медиаторы);
* отбор учащихся в службу медиации;
* разработка и принятие положения о службе;
* определение категории дел, с которыми работает служба;
* определение и согласование с администрацией схемы, как будут поступать случаи в СШМ;
* определение времени и места проведения встреч, других организационных вопросов;
* создание команды учащихся – медиаторов службы;
* отслеживание передачи конфликтных и криминальных ситуаций в службу медиации, нахождение более эффективных способов обращения в службу, фиксация статистических данных;
* проведение занятий с учащимися-медиаторами (ведение клуба медиаторов).

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ ПО КОНКРЕТНЫМ СИТУАЦИЯМ

* регистрация заявок, поступающих в службу;
* по каждому случаю: принятие решения, брать ли случай в

работу, какую программу проводить (медиацию, «круг сообщества» или «семейную конференцию»), выбор медиаторов;

* проведение восстановительных программ по сложным случаям (криминальные ситуации, конфликты с участием педагогов и родителей);
* поддержка проведения медиации и «кругов сообщества» учащимися-медиаторами;
* работа с социальным окружением учащегося и родителями;
* описание работы со случаями;
* проведение супервизий медиаторов-учащихся (анализ работы медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации), проведение аналитической встречи со сторонами конфликтов (через 2–4 недели после медиации).

СВЯЗЬ С ВНЕШНИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

* взаимодействие с Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДНиЗП) по правонарушениям несовершеннолетних (в том числе повторным);
* выступления на конференциях и в СМИ.
* взаимодействие с молодежными центрами;
* взаимодействие с органами соц.защиты населения
* взаимодействие с центрами занятости
* взаимодействие с учреждениями здравоохранения и т.п

РАЗВИТИЕ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

* повышение собственной квалификации и других медиаторов;
* обеспечение подготовки детей-медиаторов на место учащихся, окончивших образовательное учреждение;
* внедрение элементов восстановительной культуры и восстановительных практик в методические советы, родительские собрания, педагогические советы, классные часы и пр.;
* обсуждение потенциально конфликтных ситуаций (приход новичков в класс, оскорбления, межэтнические конфликты и пр.) и работа по снижению риска конфликтов

ДОКУМЕНТЫ, ОРГАНИЗУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ И РАБОТУ МЕДИАТОРА

* приказ директора ОО о создании службы школьной медиации и назначении куратора;
* положение о службе школьной медиации;
* форма мониторинга деятельности службы школьной медиации;
* форма регистрационной карточки;
* примирительный договор (соглашение);
* журнал регистрации случаев (конфликтов);
* форма отчета-самоанализа для описания работы со случаем (конфликтом)

ОЖИДАЕМЫМ РЕЗУЛЬТАТОМ СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ ВЫСТУПАЮТ:

* создание безопасной среды и безопасного пространства для всех участников образовательного процесса
* повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательно-воспитательного процесса
* Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения.
* Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
* Профилактика школьной дезадаптации.
* Школьное самоуправление и волонтерское движение обучающихся. Профориентация учащихся.

ТЕХНИКИ РАБОТЫ МЕДИАТОРА

ПРАВИЛА АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

* Полноценное восприятие сообщения (*точно слышать что говорится: текст – контекст, основания, ситуация*),
* Выявление возможных препятствий (*они могут быть как с вашей стороны, так и со стороны собеседника),*
* Внимание к проявлению отношения собеседника (*к его мимике, жестам, темпу речи, интонации)*
* Своевременное и адекватное реагирование на речь собеседника (*мимика, жесты*, *демонстрация готовности записывать важные моменты встречи*)
* Проявление своего понимания услышанного (*повторение отдельных фраз, краткие вопросы с использованием ключевых слов)*

Интонация: "Вы и в самом деле**этого хотите**?". "Вы и **в самом деле**этого хотите?".

ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ:

* Прием «Эхо» - дословное повторение.
* Перефразирование.
* Уточнение.
* Развитие идеи.
* Обобщение.
* Резюме.

«Правильно ли я понял, что…?»

* Воспроизведение
* Изложение
* Интерпретация

УТВЕРЖДЕНИЯ И ВОПРОСЫ В КОММУНИКАЦИИ

* Кто утверждает, тот вызывает сопротивление.
* Утверждение влечет за собой противоположное утверждение и в последующем (потенциально) спор.
* Кто говорит, тот не узнает ничего нового.
* Вопрос влечет за собой ответ (информацию) и повышает вероятность сотрудничества.
* Кто задает вопросы, тот управляет.

ВОПРОСЫ

* «Извлекающие»: Побуждают собеседника к предъявлению информации, оснований вопроса, цели постановки вопроса
* «Направляющие»: Позволяют направить разговор в нужное русло, развить мысль, пояснить высказывание (цель, основание), высказать отношение «на мой взгляд (если я вас правильно понял), вашей позиции не противоречит…».
* «Проблематизирующие»: Направлены на проверку проработанности позиции, соответствие высказываний фактам или другой информации (достоверность информации), соответствие высказывания основаниям.
* «Блокирующие»: Обобщают, уточняют, конкретизируют; хорошо работают с претензиями, недовольством, обвинением.

 Например: «Правильно ли я понял, что Вас в этом варианте не устраивает все?», «Какой конкретно срок Вас устроит?», «Что именно здесь неудачно …?».

ХОРОШИЕ ВОПРОСЫ

* Побуждают собеседника взглянуть на проблему или ситуацию с другой точки зрения.
* Вызывают у собеседника новую реакцию на ситуацию или проблему, порождают новые идеи.
* Имеют прямое отношение к целям (интересам), ситуации собеседника.

 Например, нормальный вопрос: «Какие у вас предложения?»; Хороший вопрос: «Какие из Ваших предложений будут способствуют успеху переговоров?», «Что из предлагаемого Вами будет интересно для другой стороны?».

Информационно всегда «лучше» вопросы о «будущем».

КОНСТРУКЦИИ ВОПРОСОВ

Открытые.

Закрытые.

Альтернативные

ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

* Как правило, начинаются с вопросительного слова («что», «как», «где», «почему», «когда» и др.);
* Хорошо работают для сбора информации и создания обстановки «внимания и доброжелательности» в общении.

Примеры: «Кто в этом заинтересован?»; «Какие аргументы можно привести?»;

«Что мы можем для этого сделать?»; Что Вы хотели бы сказать?».

ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

* Часто начинаются с глагола.
* Подразумевают, как правило, ответы «да» или «нет» (возможно – может быть). Важно точно формулировать, например, не включать скрытых условий: «Вам был известен этот факт?», «Это было предусмотрено договором?».
* Используются в ситуации, требующей однозначности понимания, перехвата инициативы.

Примеры: «Сможете ли Вы это сделать? Готовы ли вы обсуждать…? Найдется ли у Вас время…?»

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ВОПРОСЫ

* Предполагается несколько вариантов ответов на выбор;
* Используются при необходимости оказать мягкое давление: (выбор без выбора).

Например: «Для Вас предпочтительнее первый или второй вариант?»; «Вам удобнее сейчас или завтра?».

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ДИАЛОГА

* Не предоставляется возможность реагировать на ход изложения.
* Не учитывается характер и содержание реакций собеседника.
* Не определяется тип вопроса и его основание.
* После вопроса не делается пауза.
* Задается два или более вопросов одновременно.
* Вопрос соединяется с ответом на него.
* Не дослушивается ответ на заданный вопрос.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МЕДИАТОРУ

* Уважение, внимание к себе и другому.
* Готовность слушать, слышать и понимать. Без способности и готовности выражать собственные мнения и чувства, а также слушать и слышать другого с полным пониманием, люди не способны в конфликтных ситуациях находить адекватные и конструктивные решения.
* Способность сопереживать. В начале медиации между сторонами возникает недовольство, негодование. Часто они бывают в ярости по отношению друг к другу или обоюдное недоверие полностью подавляет стороны. В подобных ситуациях нелегкой задачей становится стимулирование соперживания, эмпатии.
* Умение конфликтовать. Умение конфликтовать означает способность воплощать собственные желания и потребности без того, чтобы нанести ущерб другим. Пассивное поведение или робость перед конфликтами приводит к тому, что человек не может выразить себя адекватно и вследствие этого позволяет себя обходить
* Кооперация. В медиации вы можете только тогда найти равновесное решение, когда существует готовность к кооперации. Это означает, что участники медиации должны быть готовы и способны опознать свой собственный вклад в конфликт.
* Отзывчивость и критическое мышление. В медиации вы стараетесь подтолкнуть спорящих встать на точку зрения другого и приобрести критический взгляд по отношению к самому себе или своей группе. Речь идет не только о способности встретить конфликт открыто и критически, но также о готовности изменить свою точку зрения на основе новой информации или другого понимания.

ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ

**нейтральность** медиатора..

– **добровольность**.

– **конфиденциальность**

**– равенство сторон**

**- законность**



В процедуре медиации и медиативном подходе в значительной мере реализуются основные потребности (иерархия потребностей по А.Маслоу)

 - **потребность в безопасности**: стремление к защищенности; стабильности; зависимости; защите; отсутствию страха, тревоги и хаоса; потребности в структуре, порядке, законе и ограничениях; силе покровителя.

 - **потребность в уважении**, все люди в нашем обществе имеют потребность в стабильной самооценке, в самоуважении или чувстве собственного достоинства и в уважении окружающих;

 - **потребность в любви, привязанности и принадлежности**. Она проявляется в том, что медиатор проявляет принятие, уважительное отношение ко всем участникам конфликта, не отдавая никому предпочтения.

ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ

* программа восстановительной медиации (программа примирения);
* программа «школьная восстановительная конференция»;
* программа «круг сообщества» («круги ценностей»);
* программа «семейная конференция»
* челночная медиация