

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования
Кафедра психологии

ПАРАМОНОВА КАРИНА ИГОРЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УРЕГУЛИРОВАНИИ
ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ**

Направление подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы
Практическая психология в образовании

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой
канд. психол. наук, доцент Дубовик Е.Ю.

26.05.23

Руководитель

канд. психол. наук, доцент Барканова О. В.

26.05.23

Обучающийся

Парамонова К. И.

26.05.23

Дата защиты

30.06.23

Оценка

Красноярск 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ МЕДИАЦИИ В УРЕГУЛИРОВАНИИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ.....	6
1.1. Проблема педагогических конфликтов в научных исследованиях.....	6
1.2. Технология медиации и ее значение в урегулировании педагогических конфликтов.....	15
1.3. Виды медиации в школе.....	25
ГЛАВА 2. ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ.....	29
2.1. Специфика работы с конфликтами в сфере образования.....	29
2.2. Программа работы школьной службы примирения.....	33
2.3. Урегулирование конфликтов с помощью технологии медиации.....	41
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	51
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	53
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	56

ВВЕДЕНИЕ

Выпускная квалификационная работа (далее - ВКР) посвящена особенностям применения медиативных технологий в качестве способов разрешения педагогических ситуаций в образовательной организации.

Педагогическая ситуация – среда, возникающая в процессе обучения и воспитания. Ее необходимо учитывать при принятии решений, чтобы исправить педагогический конфликт.

Стоит помнить, что в одном пространстве школы находятся разные дети. Они могут отличаться социальным слоем, национальностью, стилем воспитания. И такие факторы оказывают существенное влияние на возникновение конфликтной среды. В такой среде ребятам приходится быть очень долго. Во избежание конфликтов в большинстве школ принят свод правил реагирования на конкретные ситуации, который препятствует усвоению обучающимися навыков культурного общения и взаимодействия, основ межличностного общения, социально приемлемых форм получения уважения и авторитета среди других. Иначе говоря, тех качеств, которые необходимы обучающимся после окончания школы для продуктивной самореализации.

Медиация внедряется в образовательные учреждения из-за ее несомненного преимущества в решении споров. Помимо того, что это – коммуникативный процесс, позволяющий эффективно противостоять конфликтам на основе участия, медиация включает также обучение различным социальным и личностным навыкам.

В конечном итоге, медиация укрепляет межличностные отношения учащихся и при этом способствует комфортному сосуществованию в школе. Если сосуществование базируется на действии, а школа – среда, в которой происходит непрерывное взаимодействие, кажется уместным считать школьную среду местом, где возможно научиться сосуществовать. А это –

важнейший навык, который в будущем будет полезным для выпускников образовательных учреждений.

Школьная медиация становится востребованной: в различных странах медиация в образовании развивается по направлению решения конфликтов и эффективной воспитательной работы. Стратегия развития воспитания в РФ на период до 2025 года» предписывает внедрение восстановительных технологий и принципов медиации в образовательное пространство и воспитательную деятельность образовательных организаций [22].

На текущий момент медиация является серьезным инструментом разрешения конфликтов и споров. Она разительно отличается от прежнего административного карательного способа, в котором участники конфликта были отчуждены от принятия конечного решения. Напротив, в медиации участники конфликтов – активные участники в решении вопроса, из-за которого возник спор. Нейтральный посредник помогает им и создает условия для диалога между ними. Он направляет их на взаимопонимание и достижение удовлетворяющих их потребности результатов. В настоящее время действуют разнообразные модели медиации в образовании и организационные формы ее обустройства.

Актуальность исследования заключается в расширении и систематизации знаний об эффективности и влиянии медиации в школах и прочих образовательных учреждениях. Кроме этого, опыт применения программы медиации на базе Николаевской средней школы может стать подспорьем при подготовке и тренировке будущих школьных медиаторов.

Объектом исследования является медиация как способ урегулирования конфликтов.

Предмет исследования: медиативные технологии в урегулировании педагогических конфликтов.

Цель исследования: изучить возможности использования медиации на практике как способ устранения конфликтных ситуаций на территории образовательной организации.

Задачи исследования:

1. Провести эмпирический анализ педагогических конфликтов;
2. Дать характеристику использования технологии медиации;
3. Раскрыть сущность медиации как формы решения конфликтов в системе образования;
4. Рассмотреть технологию организации службы медиации в системе образовательной организации Николаевской средней школы;

Гипотеза исследования: Медитативные технологии являются эффективным способом урегулирования педагогических конфликтов.

Методы исследования:

- теоретический анализ и синтез научных исследований по теме работы;
- анализ научной литературы и нормативно-правовой документации;
- изучение и обобщение отечественной и зарубежной практики;
- методы обработки данных.

Практическая значимость работы заключается в возможности ознакомления с опытом использования программы школьной медиации в деятельности конкретной общеобразовательной организации.

Теоретической базой стали научные труды С.В. Баныкиной, Ш.А. Амонашвили, И.В. Решетникова, Д.Л. Давыденко, Л.Н. Ракитиной, Ю.А. Коновалова, С.И. Калашник, Н.М. Комаровой и многих других отечественных педагогов и психологов, занимавшихся научной разработкой проблемы конфликтов и психологического состояния подрастающего поколения.

Структура работы состоит из введения, двух главы, шести параграфов, заключения, списка используемой литературы и приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ МЕДИАЦИИ В УРЕГУЛИРОВАНИИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

1.1. Проблема педагогических конфликтов в научных исследованиях

Конфликт представляет собой социальное явление, которое возникает в процессе взаимодействия нескольких людей, организаций, наций, государств. Конфликт является одной из сторон жизни человека и общественности, без которого невозможны взаимоотношения и взаимодействия и он неизбежен.

Конфликт возникает в результате осознания лицом или группой лиц ограничения своих интересов со стороны других лиц или органов, что выражается в форме разногласия и несоответствий в процессе межличностного взаимодействия. В конфликте обязательно участвуют две или более стороны. Конфликт принято рассматривать как негативный фактор развития взаимоотношений между людьми, в основе которого лежат причины различного характера и генеза. Конфликты препятствуют достижению целей или продлевают срок и усложняют путь их достижения. В процессе разрешения конфликтов также возникают сложности, связанные с трудностями выбора разрешения конфликта и механизмами принятия решений.

Основные причины – разногласия, основанные на различиях мнений, взглядов и интересов.

Если участники остаются спокойными и дружелюбными, мы можем называть их способ разрешения конфликта совместным решением проблемы. Если возникает напряженность или нарастает гнев, стоит говорить о проблемной ситуации.

Конфликты приводят к неудачам, потому что ими сложно управлять. Следовательно, сосредоточить внимание важно на том, как управлять ситуацией, а не на том, как определять его происхождение. Другими

словами, важнейшее значение имеет то, как разрешаются конфликты, какой подход следует использовать и где его следует применить для управления конфликтами. А для этого важно знать и различать виды конфликтов.

Аффективный конфликт определяется как состояние, при котором члены группы имеют межличностные столкновения, характеризующиеся гневом, разочарованием и другими негативными чувствами [22].

Существенный конфликт – тип конфликта разногласия между идеей и мнением членов группы о выполняемой задаче, например, разногласия относительно текущей стратегической позиции организации или определение правильных данных для непосредственного добавления в рабочий отчет и так далее [22].

Конфликт интересов происходит, когда каждая сторона, разделяя одинаковое понимание ситуации, предпочитает другое и несколько несовместимое решение проблемы, связанное с распределением ограниченных ресурсов между ними или непосредственным решением распределить рабочие или личностные обязанности [22].

Конфликт ценностей происходит, когда два социальных объекта различаются своими ценностями или идеологиями по отдельным вопросам. Его также еще называют идеологическим конфликтом.

Реалистичный конфликт связан в основном с рациональным или целенаправленным несогласием, нереалистичный конфликт – это самоцель, в которой мало что нужно делать с групповыми или организационными целями [22].

Конфликт-возмездие характеризуется ситуацией, когда конфликтующие субъекты чувствуют непосредственную потребность в затажном конфликте, чтобы наказать противника. Другими словами, каждая сторона получает свою выгоду и удовольствие, частично, за счет психологических и материальных затрат другой стороны.

Смещенный конфликт возникает, когда конфликтующие стороны либо направляют их разочарование или враждебность по отношению к социальным объектам, которые не участвуют в конфликте или споре.

Как можно заметить, конфликты возникают по разным причинам. Когда возникает конфликт, предельно важно, чтобы каждый участник чувствовал, что с ним обращаются справедливо, и что решение конфликта направлено на всеобщее удовлетворение. И как раз медиация может дать всем участникам возможность найти решение своим разногласиям без необходимости бороться с ними. Медиаторы проводят участников спора через их конфликт, чтобы достичь соглашений, которые положат конец спору мирным путем [12].

В образовательном учреждении возникновению конфликтов способствуют многочисленные факторы и причины. У педагогов конфликты с участниками образовательных отношений могут возникать по следующим причинам: неправильное распределение обязанностей, финансовые разногласия, недопонимания в коллективе педагогов, связанные с учебной деятельностью, используемая система поощрения и наказания обучающихся, злоупотребление своей властью и положением, проявление личного негативного отношения к участникам образовательных отношений, пропуски уроков обучающимися, несогласие с оценочной системой, поведенческие проблемы обучающихся, несоответствующий внешний вид и так далее.

Из-за разнообразных определений конфликта отношение к нему и его роли в жизни также разнообразно. Конфликты в школе принимают разные формы; например, учителя не хотят подчиняться директору, не соблюдают правила и не соглашаются на дополнительную работу. Директора тоже иногда принимают авторитарный подход, например, заставляют учителей независимо от их воли участвовать во внешкольной деятельности.

Следовательно, возникают конфликты между учителями и администрацией. В учреждениях возникает конфликт между разными людьми из-за их частого взаимодействия друг с другом [11].

Следует иметь в виду, что независимо от типа конфликта или группы, участвующей в нем, конфликты будут углубляться и усложняться, если не будут разрешены, и люди, вовлеченные в конфликт, будут испытывать негативные чувства. Это отрицательно скажется на работе и снизит качество образования и обучения в школах.

Проблема педагогических конфликтов раскрыта в российских и зарубежных научных исследованиях весьма обширно. Так, С.В. Банькина отмечает, что педагогический конфликт – нормальное социальное явление, вполне естественное для такого динамичного социума, каким является современная школа. Однако слабая конфликтологическая подготовка педагогов и руководителей образовательных учреждений, неумение на практике управлять школьными конфликтами, находить оптимальные способы их упреждения и преодоления, как правило, негативно сказываются на организации учебно-воспитательного процесса в школе [5].

Педагогический конфликт можно рассматривать как результат столкновения противоречий, возникающих в процессе межличностного и профессионального взаимодействия с разными участниками образовательных отношений.

С точки зрения психологической науки конфликт воспринимается как прямое столкновение противоположных потребностей, интересов, мотивов двух или более сторон, которые не совместимы между собой. Рассматривая проблему конфликта, следует различать его от противоречия. Главное отличие заключается в том, что в конфликте сильнее выражена эмоциональная составляющая переживаний участников. Конфликтующие стороны испытывают острые негативные чувства, гнев, агрессию, чувство оскорбленности и униженности, страх, что затрудняет быстрое преодоление конфликта.

Межличностный конфликт – столкновение интересов двух субъектов. Это самый распространенный тип конфликта в педагогической среде. В этот конфликт вовлечены два человека, ответственные за его результат. Учитель – ученик, ученик – ученик, учитель – родители, учитель-педагог.

По мнению Ш.А. Амонашвили, основным источником конфликтов в образовательной среде является принудительный характер реализации учебно-воспитательного процесса, т.к. цели, задачи, содержание образования задаются обществом и его актуальными потребностями и при этом не учитываются интересы, мотивы, потребности самого обучающегося. Наблюдается несоответствие школьного режима, видов учебной деятельности и ее содержания личностным потребностям ученика, что вызывает противоречие и протест [10].

Характер педагогического конфликта отличается от других тем, что он вовлекает ученика и учителя, которые несут ответственность за конфликт из-за их социальной роли.

Педагогический конфликт негативно сказывается на эмоциональном фоне всех его участников. В любом педагогическом конфликте этап планомерного столкновения постепенно переходит в этап планомерного, конструктивного разрешения и устранения его причин. Такая трактовка педагогического конфликта подразумевает, что основное внимание уделяется сфере его протекания (учебная деятельность), личностным характеристикам его участников (педагог и обучающийся), эмоциональному фону протекания образовательного процесса в условиях конфликтности.

Для определения путей преодоления и предотвращения педагогического конфликта необходимо помнить о его природе.

Еще Г.Ю Ксензова, изучая проблему межличностных школьных конфликтов, говорил о них как о «большой беде», т.к. частые конфликты между педагогом и учащимися является показателем низкой педагогической культуры первого [18].

Частой причиной возникновения конфликтов в системе «педагог – ученик» является несформированность у педагога навыков конструктивного выхода из конфликтных ситуаций. В связи с этим конфликты имеют затяжной характер, порождают личную неприязнь у ученика в отношении к педагогу и разрушают их взаимоотношения на длительный срок или навсегда.

Таким образом, конфликт – своеобразная метафора закономерности в процессе общения учителя и ученика. Он неизбежно возникнет в силу определенных обстоятельств. Но с их учетом можно подавить конфликт уже на стадии его зарождения. Учителю также необходимо знать, что ученик может видеть причину конфликта совершенно иначе, чем учитель видит ее.

Конфликтная ситуация, как отмечают занимающиеся этой проблемой эксперты, предшествует конфликту, его компоненты – субъекты и объект конфликта со всеми их взаимосвязями и характеристиками.

В процессе взаимодействия с учениками перед педагогом стоит задача грамотного разрешения педагогических ситуаций. Педагог должен уметь направить деятельность, потребности, мотивы ученика в нужное русло. При принятии решений педагог должен учитывать мнение, точку зрения учащегося, анализировать его поведение.

Прежде чем привести пример педагогической ситуации, необходимо определить, что именно подразумевается под этим термином.

Педагогическая ситуация – среда, непосредственно возникающая в процессе обучения и воспитания, которую необходимо учитывать при принятии решений о том, как исправить педагогический конфликт. Они могут быть простыми и сложными. В первом случае конфликт разрешается без участия учителя.

Представим пример педагогической ситуации. Между двумя обучающимися происходит спор, сопровождающийся повышением тона. Постепенно словесный спор перерастает в драку. Обнаружив конфликт, педагог спешит прекратить конфликт. Метод оказывается эффективным, т.к.

конфликтующие ребята отвлекаются на голос педагога и конфликт прекращается. В данном случае звук является способом разрешения конфликта.

При рассмотрении сложных педагогических ситуаций следует обратить внимание на эмоциональное состояние его участников. Затяжные конфликты невозможно разрешить в одночасье, необходимо проводить психолого-педагогическую работу по выявлению причин и их устранению, что требует активного участия и заинтересованности обеих сторон.

Рассмотрим пример педагогической ситуации. В класс пришел новый классный руководитель. Ему удалось за достаточно короткое время найти подход ко всем детям. Однако через какое-то время заметно снизилась успеваемость одного из обучающихся класса, на почве чего между ним и педагогом участились конфликтные ситуации. Конфликты продолжались до тех пор, пока учитель не побеседовала с матерью ученика и не выявила, что в семье ребенка частые конфликты. После беседы учитель стал относиться к данному ученику более внимательно, проявлять заботу, что было замечено самим учеником и способствовало тому, что ученик стал прилагать больше усилий в учебной деятельности [5].

Анализ школьной среды показывает, что в ней не созданы условия для позитивного исхода конфликтных ситуаций, не уделяется внимание формированию у учащихся навыков разрешения конфликтов. Это обусловлено такими причинами, как повышенная учебная нагрузка у педагогов, недостаточная психологическая компетентность и отсутствие необходимых знаний у педагогов по вопросам конфликтов в школьной среде, давление со стороны администрации образовательного учреждения. В связи с этим большинство педагогических конфликтов просто подавляются и остаются неразрешенными. В беседе с педагогами часто можно слышать фразы «сами разберутся», «мы внутри класса сами решим, нам не нужна помощь», «пусть родители разбираются» и т.д. Стоит отметить, что на сегодняшний день в школах продолжают применять общепринятые способы

разрешения конфликтов, которые не способствуют формированию у учащихся конструктивных навыков разрешения конфликтов. Наиболее распространенными методами разрешения конфликтов продолжают оставаться беседы, педсоветы, вызов родителей в школу, угроза наказанием, отлучение от занятий, что имеет негативные последствия, т.к. вызывает у учащегося протест, еще больше усугубляет конфликт, негативное отношение к источнику конфликта и может привести к формированию асоциальных и девиантных форм поведения [20].

В педагогической деятельности сложно отличить ситуацию от конфликта. Но учитель в любом случае обязан проанализировать ситуацию, чтобы принять правильное решение.

Важно знать типы педагогических ситуаций, чтобы выбрать правильное решение. Все их можно назвать педагогической проблемной ситуацией, потому что они перерастают в учебный конфликт.

Ситуации деятельности, возникающие в процессе выполнения студентом педагогических заданий:

Поведенческие ситуации – они связаны с нарушением правил поведения и школьного распорядка.

Ситуации отношений, возникающие в процессе общения учителя и ученика. Учитель должен провести анализ педагогической ситуации, чтобы разрешить ее без ущемления прав ученика и без ущерба для учебного процесса.

Психолого-педагогические ситуации имеют ряд особенностей:

- за разрешение ситуации профессиональную ответственность несет педагог;
- разное социальное положение и статус участников конфликта;
- разница в возрасте и жизненном опыте конфликтующих сторон;
- умение педагога ставить себя на место ученика и смотреть на проблему его глазами;

– необходимость понимания учителем того факта, что ученик – участник педагогической ситуации и разрешение конфликта для него – модель образовательной ситуации;

– необходимость педагогу брать на себя ответственность за разрешение конфликта с опорой на свой жизненный опыт, профессионализм, знание психолого-педагогических особенностей обучающихся;

– приоритетность интересов учащегося;

– недопустимость ошибок педагогом в психолого-педагогической ситуации, т.к. они могут стать причиной новых конфликтов.

Учитель должен помнить, что такие ситуации легче предотвратить, чем правильно их разрешать.

Предметный анализ педагогической ситуации. Под социальными условиями следует понимать возраст учащегося, его социальный статус, его окружение и степень его влияния на ребенка. Данные факторы играют очень важную роль при выборе стратегии решения социально-педагогической ситуации.

Анализ причин действий участников педагогической ситуации. На этом этапе проведите анализ психологических характеристик детей, родителей и учителей; социально-психологическая подоплека ситуации; каковы отношения между сторонами конфликта и педагогическая оценка.

Поиск решения выхода из своей педагогической ситуации, т.е. выбор средств достижения цели и планирование образовательной деятельности.

Анализ педагогической ситуации. Учащиеся первого класса в группе продленного дня играли в подвижную игру. Во время игры девочка и мальчик случайно столкнулись. Девочка после инцидента сразу пошла к учителю и пожаловалась на то, что он ее сбил. Учительница подозвала мальчика к себе и сказала ему извиниться перед девочкой, потому что она не может обидеть его, а он ее – может. Мальчик отказался, тогда учительница в наказание сказала сесть на скамейку. Обиженный ребенок ни с кем не играл, пока не пришла мама.

В этом случае учитель не смог эффективно решить задачу. Она не стала вникать в суть ситуации, не выслушав другую сторону конфликта. Как ей было лучше поступить?

Выслушать мальчика.

Объяснить детям, что никто не виноват – это случайность. И еще раз высказаться о технике безопасности во время подвижных игр.

Принять объективное решение, расспросив о случившемся у других детей.

Это был пример краткого анализа педагогической ситуации.

Подводя итог первого параграфа, стоит отметить, что ученые сходятся во мнении, что конфликтную ситуацию можно и нужно преодолеть. А поможет достичь положительного разрешения конфликта процедура медиации или, иными словами, посредничества.

Посредничество в конфликте – это структурированный процесс, который существенно различается в зависимости от того, кто его проводит, поскольку каждый человек оставляет личный след в конкретном вмешательстве. Этот нюанс делает каждый случай уникальным и зависящим от жизненного опыта его участников и более подробно он будет рассмотрен в следующем параграфе.

1.2. Технология медиации и ее роль в урегулировании педагогических конфликтов

Принятие дополнительных мер безопасности (установка металлоискателей, турникетов, электронных ключей) в школах на сегодняшний день обусловлено ростом числа насилия в школах. Однако данные меры способны только предотвратить насилие, но не устраняют причин их возникновения и распространения вне стен школы. Самым оптимальным путем предупреждения и борьбы с насилием в образовательной

среде является своевременное выявление конфликтов, устранение причин их возникновения и недопущение проявления насильственных действий.

Образовательные учреждения для борьбы с межличностными конфликтами использовали практику внедрения различных моделей дисциплины, наказаний в форме отстранения от занятий или исключения из школы, беседа с родителями и директором школы. Однако, как показала практика, данные меры позволяют только разрешить конфликтную ситуацию, смягчить ее проявление, но не способствуют устранению причин ее возникновения и не формируют у обучающихся навыков поведения в конфликтной ситуации и навыков конструктивного разрешения конфликтов.

Недостаточная эффективность традиционных методов разрешения конфликтов в образовательной среде обусловила необходимость принятия других мер и способов разрешения конфликтов. Одним из эффективных методов является посредничество.

Посредничество – это, по сути, переговоры, проводимые нейтральной третьей стороной. Когда стороны не хотят или не могут разрешить спор, хороший вариант – обратиться к посреднику [11].

Посредничество, как правило, представляет собой краткосрочный, структурированный, ориентированный на задачу и «практический» процесс.

При посредничестве стороны спора работают с нейтральной третьей стороной (посредником) для разрешения конфликта. Посредник способствует разрешению конфликта, контролируя обмен информацией и процесс переговоров. Посредник помогает сторонам найти точки соприкосновения и справиться с нереалистичными ожиданиями. Он может также предложить решения и помочь в составлении окончательного урегулирования. Роль посредника состоит в том, чтобы интерпретировать опасения, передавать информацию между сторонами, формулировать вопросы и определять проблемы.

Например, в юриспруденции большинство медиаций начинается с того, что стороны вместе проводят совместное заседание. Посредник опишет, как

работает процесс, объяснит свою роль и поможет установить основные правила. Обычно после этого стороны конфликта делают вступительные заявления. Некоторые медиаторы проводят весь процесс на совместном заседании. Однако другие посредники перейдут на отдельные заседания, курсируя между сторонами. Если стороны придут к соглашению, посредник может помочь свести соглашение к письменному договору, исполнение которого может быть обеспечено в суде.

Конфликты, как помним, абсолютно нежелательны и ведут к неудачам, потому что ими трудно управлять и поэтому они приводят к отрицательным результатам.

Несмотря на то, что в разрешении конфликта особое значение имеет выявление причин его возникновения, на этапе протекания конфликта необходимы навыки поведения в конфликтной ситуации и управления им.

Процесс посредничества все чаще внедряется в образовательных центрах из-за всех его преимуществ. Помимо того, что медиация – коммуникативный процесс, который позволяет эффективно противостоять конфликтам на основе участия, она включает в себя обучение различным социальным и личностным навыкам. В конечном итоге, медиация позволяет укрепить межличностные отношения учащихся, одновременно способствуя сосуществованию в школе. Сосуществование должно быть одним из краеугольных камней образования XXI века, а школа – средой, в которой постоянно происходит взаимодействие, а ученики проводят много времени. Изучение и применение таких идей, как продвижение солидарности, мира, терпимости, взаимопонимания, справедливости и индивидуальной и социальной ответственности, должно непосредственно присутствовать в повседневной жизни образовательных центров и быть частью образовательного проекта.

Эти обстоятельства требуют, чтобы преподавательский состав постоянно совершенствовался для способности более эффективно реагировать на текущую образовательную реальность.

Посредничество – это добровольный неформальный процесс. Оно позволяет сторонам контролировать процесс разрешения спора вместо того, чтобы судья или другое официальное лицо контролировали его за них. Посредничество обычно происходит быстрее и экономичнее, чем судебное решение, и даже если посредничество не разрешает спор, оно почти всегда помогает сторонам прояснить и сузить круг вопросов, чтобы решение могло проходить быстрее.

Посредники не являются лицами, принимающими решения или судьями, и не имеют личной заинтересованности в существенном исходе дела. Посредники используют свой опыт в общении и переговорах, чтобы помочь сторонам принимать эффективные и информированные решения.

На этапе обучения ребенка в начальной школе посредники сопровождают обучающегося во время игр на площадке, в столовой и в классе. При возникновении споров посредники действуют незамедлительно: вступают в контакт с участниками спора, предпринимают попытки выяснить причину спора и предлагают разрешить недопонимания. При согласии участников спора, посредники организуют процесс посредничества на нейтральной территории. При отказе участников от посредничества происходит переход к следующему этапу. Главной задачей посредников является оказание помощи сторонам разрешить конфликт, а не осуществление контроля над ними.

На вторичном уровне коллеги-посредники часто направляют к ним дела для посредничества. Эти посредничества происходят в более формальных условиях, таких как пустой кабинет или класс, отведенный для программы посредничества.

Концептуально посредничество (медиация) включает три основных этапа:

Введение. На этой части процесса посредник создает безопасную среду, в которой стороны могут обсуждать сложные темы. В зависимости от опыта сторон в посредничестве, посредник может предоставить обзор

процесса: роль посредника, то, что будет происходить на различных сеансах медиации, и конфиденциальность. На этом этапе стороны могут согласовать основные правила проведения медиации (например, обеспечение того, чтобы одновременно выступал только один человек) и общий график процесса. Этот этап включает в себя совместное заседание между сторонами, во время которого каждая сторона имеет возможность изложить свои взгляды и желаемые результаты.

Решение проблемы. На этом этапе посредник помогает сторонам в основном сосредоточиться на вопросах, интересах, вариантах решения и критериях оценки вариантов. Стороны могут встретиться с посредником отдельно, чтобы поделиться конфиденциальной информацией и полностью рассмотреть варианты в частном порядке.

Закрытие. На этом этапе стороны решают, следует ли и на каких условиях разрешать спор. Посредник может помочь им составить документ, отражающий любые обязательства, которые они хотят взять на себя. При необходимости соглашение может быть передано другим для утверждения, и посредник и стороны обсудят процесс завершения соглашения. Если стороны не достигают соглашения, посредник должен убедиться, что они понимают, почему и какие дальнейшие шаги им доступны.

«Медитация – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица – медиатора» [10].

Педагогический смысл медиации можно резюмировать с точки зрения трех образовательных целей:

- конфликт-разрешение;
- профилактика;
- личное укрепление.

Медиация подразумевает небольшой толчок к желанному социальному сплочению, поскольку, включая различных участников конфликта, она способствует полноте принятия разных версий реальности. Медиация

поддерживает множественность и, способствуя свободному принятию решений, способствует демократическому участию. В том же духе Бонафе-Шмитт рассматривает медиацию в основном как действительно образовательный процесс для всех его участников больше, чем просто эффективный метод разрешения конфликтов, предполагающий создание новых солидарностей между разными членами сообщества. Таким образом, преимущества посредничества могут выходить за границы школьных рамок по мере передачи приобретенных компетенций.

Следует указать, что ситуация посредничества является познавательным для спорщиков и позволяет извлекать опыт. Они позволяют осознать насильственные способы разрешения конфликтов, которыми пользовались ранее. Посредничество знакомит спорщиков с конструктивными формами разрешения конфликтов, способствует пониманию возможности разрешения конфликтов без применения насилия. Формируется эмпатия.

Следует также иметь в виду, что независимо от типа конфликта или группы, участвующей в нем, они будут углубляться и усложняться, если они не будут разрешены, и люди, вовлеченные в конфликт, будут испытывать негативные чувства. Это максимально отрицательно скажется на работе персонала и снизит качество образования и обучения в школах.

В настоящий момент опыт, который касается восстановительного правосудия и медиации, накоплен многими развитыми странами. Однако чтобы накопление опыта шло в положительном и интенсивном ключе, очень важно его классифицировать и изучать. Для этого вполне уместно непосредственно классифицировать все известные типы медиации. В ученых работах можно найти различные пути и ключи в изучении этой темы.

На сегодняшний день существуют разногласия в определении понятий вида, типа и модели медиации. В данном исследовании рассмотрены виды медиации с опорой на общие основания проведения процедуры, т.е.

предполагается, что в одном и том же виде медиации возможна легализация разных типов программ [11].

В научной литературе принято подразделять такие виды медиации, как традиционная, расчетная, оценочная, терапевтическая, восстановительная. Классическая модель медиации предполагает переход от личных интересов индивида в процессе переговоров к решению, которое будет удовлетворять потребностям и интересам обеих сторон [15].

При рассмотрении медиации как технологии необходимо учитывать принципы ее реализации:

- добровольности участия всех сторон;
- равные права участвующих сторон;
- нейтральное отношение медиатора к происходящей ситуации;
- конфиденциальность сведений и информации, обсуждаемой на процедуре медиации.

В ВКР мы будем рассматривать процедуру посредничества (медиации) непосредственно с позиции четырех этапов, исходящих из особенности деятельности медиатора.

Первый этап является подготовительным. В это время лицо, выступающее в роли медиатора, узнает причины, которые привели к конфликту и эмоциональное состояние участников. Медиатор оценивает конфликт и способы употребления данной процедуры. Важно определить всех участников процедуры и на предварительной встрече с участниками обговорить круг лиц, которых необходимо привлечь к процедуре медиации [15]. Однако так как к такому процессу чаще всего обращаются сами ученики, то важно получить от лиц, являющихся их законными представителями, согласие на проведение данной процедуры в письменной форме. В нем должны быть прописаны принципы и правила исполнения процедуры медиации. Однако если процедуру медиации проводят сверстники-медиаторы, то согласия законных представителей

несовершеннолетних не требуются, так как процедура может носить лишь неформальный характер.

На следующем этапе проводятся предварительные встречи со всеми участниками конфликта [15]. Медиатор на встрече с каждым из участников конфликта знакомит с задачами, принципами процедуры, убеждает в важности участия в процедуре каждой из сторон, сообщает об их ответственности и важности последовательной работы. Знакомит с правилами поведения на встрече, информирует о своей роли и сообщает о своей нейтральности в процессе разрешения конфликтной ситуации [11]. Информация может быть передана в устной форме, а также закреплена документально.

На третьем этапе происходит примирительная встреча. Ее цель состоит в создании благоприятной среды для возникновения коммуникации между участниками конфликта. В этот момент посредник наблюдает, чтобы происходило взаимное уважение и равноправные отношения между оппонентами [11]. При проведении встречи медиатор еще раз напоминает о причинах процедуры, представляет участников, акцентирует внимание на правилах проведения медиации. Время встречи может занимать от полутора до четырех часов. Процедура может быть прервана и перенесена по желанию сторон.

Впоследствии у участников наблюдается соглашение на основе примирения. Для фиксации на бумаге может быть заключено соглашение на территории учебного заведения. Медиатор оканчивает примирительный процесс завершающей речью, подводящей вывод всей проведенной медиационной операции и состыковывает с участниками то, как они будут вести себя дальше [11].

Итак, выводы сделаны и наступает очередь заключительного этапа. В нем медиатору становится известна информация, которую ему представляют две стороны противоборствующего конфликта. Эти стороны должны быть согласны исполнить примирительное соглашение. Медиатор может

предложить еще одно свидание, если все не будет урегулировано на последнем. Проще говоря, здесь появляется возможность встретиться и провести рефлексию о причинах и сути недопонимания. Условно, этот этап будет рефлексивным. Медиатор, как посредник, получает от двух сторон ответы, он может узнать, насколько целесообразной была проведенная им процедура. Также медиатор получает для себя информацию, которую в будущем может использовать для успешной работы [12].

После этого нужно, чтобы контроль над исполнением соглашения был осуществлен в полной мере. Для этого не обойтись без «мозгового штурма» собственной работы, проделанной медиатором [11].

Заметим, что данная процедура чаще всего не обходится одной, а требует проведения нескольких, зачастую около десяти встреч.

Абсолютно точно, что поэтому критически важно делить процедуру медиации на стадии и учитывать то, по какой специфике «кипит жизнь» образовательного учреждения.

Медиатор при проведении своей работы пользуется такими техниками, как, например:

- мозговой штурм;
- медиативная беседа;
- диалог;
- переговоры.

Методами:

- решения проблем;
- активного слушания;
- пассивного слушания;
- перефразирования;
- воздействия на один из компонентов конфликта;
- уточнения;
- резюмирования;
- информирования о восприятии;

- различения фактов, эмоций и отношений;
- «отражения чувств и состояний»;
- «упражнение “Я-высказывания” (обращение к противоположной стороне конфликтанужно производить от своего «Я»);
- «формирование позитивной истории» [5].

Школьная медиация проводится с соблюдением всех общих положений, относящихся к процедуре проведения медиации. Однако школьная медиация имеет свои специфические черты:

1. Разнообразие и степень насыщенности коммуникативных связей ребенка в горизонтальной и вертикальной системе коммуникативных связей осуществляется посредством взаимодействия участников образовательных отношений в однородных микрогруппах и коллективном взаимодействии.

Основными группами участников являются дети и детский коллектив, родители школьников или лица, их заменяющие, педагоги, осуществляющие непосредственно образовательный процесс, психологи, социальные педагоги, реализующие воспитательный процесс, администрация образовательного учреждения, ответственная за организацию и управление образовательного процесса.

2. Имеются различия в межличностном, внутригрупповых и межгрупповых взаимодействиях, а также различия, связанные с принадлежностью к разным культурам и поколениям.

3. Территориальное и временное ограничение общения, что способствует повышению интенсивности школьных контактов, напряженности и «перекрестности».

Описанные выше особенности способствуют повышению конфликтности в образовательной среде. Поэтому при реализации медиативных процедур необходимо их учитывать.

Школьная медиация реализуется с учетом следующих основных принципов:

- добровольность участия;

– равноправные права всех участников, реализация сотрудничества, принятие прав каждого из участников, признание ценности личности каждой из участвующих сторон, признание права каждого участника на возможность удовлетворения потребностей, интересов при условии сохранения прав остальных участников;

– системный и комплексный анализ спорной ситуации, учет всех его аспектов;

– при возможности привлечение семьи участников спорных отношений и использование потенциала семейных отношений;

– безоценочное, нейтральное положение медиатора;

– конфиденциальность.

Таким образом, мы установили, что медиация – это этапная процедура. Стадии медиации отличают процедуру ее проведения от других способов решения конфликтов. Медиация как метод направлена на восстановление отношений и формирование конструктивных форм решения конфликта и является крайне важным способом урегулирования конфликтов в педагогических учреждениях.

2.3. Виды медиации в школе

1. Главной целью реализации медиации в школьной среде является выявление причин спорных ситуаций, поиск способов их разрешения с учетом интересов конфликтующих сторон. При данном подходе каждая из сторон получает возможность высказать свою позицию, выразить свое мнение, после чего выстраивается стратегия оказания помощи и разрешения спорной ситуации. При этом приоритетным является соблюдение интересов и потребностей обеих сторон.

2. Трансформативная – данный подход основывается в том, как медиация может производить воздействие, полезное и нужное для участников школьного конфликта. Но в достижении такого эффекта нужно

условие, что медиатор использует практические методы, они дают участникам возможность почувствовать собственные силы и принять чувства другой стороны. Ведь признание собственной силы и степени влияния на процесс активизирует самоопределение и независимость двух сторон, делает больше их умение ясно видеть ситуацию и принимать решения автоматически. Это признание имеет ввиду, что стороны в состоянии понимать эмоции и мнение оппонента и пойти к компромиссу в удовлетворении потребностей. Все вышеперечисленное помогает участникам прийти к взаимопониманию, способствуя более чуткому отношению к всяким разным потребностям.

3. Нарративная – это убеждение в том, что медиаторы и участники школьного конфликта влияют друг на друга в ходе диалога, сама процедура это процесс, где участники выражают свой взгляд на происходящее. Медиатор помогает сторонам создать маленькую историю, где события, создавшие конфликтную ситуацию, выглядели бы по-другому. Принципы, на которых построена нарративная медиация в школе, фокусируются на идее, что не столько важны события, сколько то, как о них рассказывают люди или группа.

4. Экосистемная. Также имеет другое название – семейно-ориентированная. Она применяется тогда, когда имеют место семейные конфликты. Она направлена на то, чтобы подготовить семьи к наступающим изменениям и поддержать хорошие взаимоотношения со своими детьми. База подхода заключена в теории систем. Она позволяет разобраться в семейных структурах и моделях поведения родителей и детей. Она помогает в восстановлении испорченных отношений. Подобное изучение моделей общения позволяет медиатору обойти ошибочное восприятие и оценку сторонами конфликта проблемы, в результате чего становится возможным избегание синдрома «тоннельного зрения» и сокращение количества предъявляемых беспочвенных обвинений.

Системная точка зрения позволяет увидеть, что члены семьи оказывают взаимное влияние друг на друга и перенимают друг у друга паттерны поведения, привычки, способы действия в определенных ситуациях, что особенно важно в отношении конфликтных ситуаций. Этим объясняется важность учета интересов, потребностей, чувств ребенка в процессе реализации медиации в образовательном учреждении. Следует допускать, что дети способны находить способ нарушения договоренностей, которые противоречат их интересам и потребностям.

4. Медиация, основанная на глубочайшем понимании ситуации, предполагает, что разрешение спорной ситуации будет достигнуто путем осознанного отношения участников спора к своим и чужим интересам, перспективам, потребностям, приоритетам, что ускоряет процесс нахождения компромиссного решения. Данный вид медиации предполагает высокий уровень сформированности аналитических способностей у участников спора, что позволяет им самостоятельно, без участия медиатора прийти к решению проблемы.

5. Оценочная предполагает, что медиатор оказывает влияние на процесс медиации, реализуемый в школе, через оценку происходящего, содействует результату диалога. В случае обострения конфликта и невозможности его разрешения самостоятельно конфликтующими сторонами медиатор предлагает свое посредничество и излагает варианты разрешения сложившейся ситуации.

7. Восстановительная медиация в школе – самостоятельный вид, развивался именно таким в России, поэтому он учитывает всю специфику всего общества. Этот вид направлен на построение условий для диалога, в развитии которого ответственность за решения лежит на сторонах столкновения, в результате чего происходит заглаживание вреда и урегулирование отношений [25]. Основная задача медиатора - не сделать так, чтобы стороны помирились, а создать такие условия, где они в силах сами прийти к необходимому и важному восстановительному эффекту

примирения и заключения договора. Этот восстановительный медиатор умеет работать с отказами, принимать на себя ответственность, отсутствием четкого запроса на проведение его работы.

ГЛАВА 2. ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

2.1. Специфика работы с конфликтами в сфере образования

Конфликт в образовательной среде – самый экстремальный способ разрешения возникших недопониманий и противоречий непосредственно в процессе социального общения. К сожалению, подобные заявки в службу медиации приходят зачастую крайне поздно. Тогда, когда конфликт переходит в стадию эскалации.

Сам по себе школьный педагогический конфликт – вполне нормальное социальное явление. Очень мощная конфликтологическая парадигма сильно апеллирует к большому сознанию людей. Парадигма нацелена на то, чтобы был воспринят факт того, что конфликт – не стоит бояться. Так как его нельзя избежать в самых различных сферах жизни. И в том числе – в образовательной сфере. Однако слабая конфликтологическая подготовка учителей в школах, как и их неспособность практически управлять педагогическими конфликтами, находить самые оптимальные способы их предупреждения и преодоления, как правило, плохо сказываются на их организации школьного учебно-воспитательного процесса.

В текущее время конфликтологическая модель направляет участников педагогического процесса на возникновение ощущения неминуемости враждебных столкновений внутри школ или других образовательных учреждений. Однако стоит отметить, что слабая осведомленность учителей и директоров учреждений, которые занимаются образованием в области медиации, нежелание ими на практике управлять конфликтами, находить самые лучшие способы их не возникновения, плохо отражаются на организации учебно-воспитательной жизни в местах, осуществляющих педагогическую деятельность.

Н.В. Лаврова под управлением конфликтами понимает моделирование, предупреждение, управление и разрешение конфликтов. В образовательном

учреждении своевременное выявление противоречий и их устранение представляет собой педагогическую деятельность, которая направлена на предотвращение негативных последствий конфликтов на воспитательно-образовательный процесс в целом. Предупреждение конфликта имеет прямую связь с его прогнозированием [19].

Под прогнозом понимается допущение возможности возникновения педагогического конфликта, его места и времени протекания. Педагогические конфликты прогнозируются посредством экстраполяции, моделирования конфликтной ситуации, экспертного опроса [13].

Базовая точка для предотвращения педагогических конфликтов расценивается в виде установления противоречия, которое определяет возникновение проблемной ситуации, которая является причиной возможного конфликта.

Важную роль в борьбе с педагогическими конфликтами играет процесс регулирования, то позволяет смягчить его последствия, ослабить его влияние в моменте или способствует его перенаправлению в другое русло.

Педагогический конфликт проходит несколько этапов регулирования:

Первый этап – признание наличия конфликта в образовательной среде.

Второй этап – институционализация конфликта, которая предполагает установление правил и общепризнанных норм его функционирования и развития.

Третий этап – легализация конфликта. Предполагает признание и соблюдение конфликтующими сторонами норм и правил поведения, принятых в данном конкретном учреждении.

Четвертый этап – совершенствование конфликта, посредством которого ускоряется процесс достижения компромисса, побуждение участников конфликта к взаимным уступкам.

Пятый этап – ослабление конфликта при помощи переноса в иную плоскость взаимодействия конфликтующих сторон либо на другой уровень.

Шестой этап – завершение конфликта, на котором интенсивность конфликта снижается, достигается разрешение конфликта.

Только в случае конструктивного разрешения конфликта достигаются педагогически целесообразные взаимоотношения между участниками образовательного процесса [5].

Следует помнить, что конфликты в образовательной среде, возникающие по разным причинам, состоят из запланированных действий, препятствующих достижению целей.

Выбор метода решения конфликтов зависит от способности учителей как взрослых и компетентных экспертов объективно оценивать ситуацию – не при помощи эскалации конфликта, а с помощью соответствующих стратегий. В психологической и педагогической литературе они определяются как «соперничество», «концессия», «забота», «компромисс», «сотрудничество».

1. Соперничество – это наименее предпочтительная форма, чтобы оставить конфликтную ситуацию в образовательном поле. Обычно это включает в себя внимание противников на личных интересах. Конфликты при такой форме ситуации имеют значительные ресурсы, это может быть авторитетом закона, общения, полномочий в команде и т. д. Эта стратегия может быть педагогически оправдана внешними негативными факторами, например, если общая причина должна защитить от вмешательств конфликтной личности, от которой страдают многие члены школьной команды. Рассматриваемая стратегия также может быть эффективной, если один из обучающихся откроется против других и отказывается выполнять сложные задачи, развивать свою работу над другими и т. д. Стратегия конфликта задает вопрос «кто есть», кто? Плоха эта форма тем, что демонстрация силы, авторитаризма и неизбежного психологического давления одного из противников, скорее всего, является настоящим буллингом и ни к чему хорошему не приведет.

2. Другой подход решения педконфликта – избегание. Эта стратегия особенно тем, что участники конфликта стремятся избежать конфликтного взаимодействия. В стратегии ухода нет фокусировки на личные интересы или

интересы противника. Когда проблема слаба или участник конфликта осознает ошибку, скорее всего, есть смысл реализовать эту стратегию.

3. Компромисс. Проще говоря, человек жертвует своими личными интересами в пользу интересов противника. Реализация стратегии оправдана, когда условия для роспуска конфликта еще не распространяются. Только в этом случае прекращение конфликта приведет к выходу из кризиса в межличностных отношениях [27].

Вышеперечисленные термины «соперничество», «избегание» и «компромисс» являются довольно популярными психосоциальными технологиями и часто встречаются в педагогической практике. Однако в условиях утвердившейся гуманистической парадигмы наиболее эффективными и ресурсными стратегическими подходами в разрешении конфликтов нам представляются «компромисс» и «сотрудничество», которые, несмотря на кажущуюся простоту, достаточно труднореализуемы в условиях недопонимания, когда учащиеся стоят на своих позициях и трудно понять, от кого исходит истинная информация, а с какой стороны исходит ложная.

4. Естественно, позитивно заряженной и подкрепленной тактикой решения конфликта – компромисс. Однако, даже то, что он характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон, при компромиссе потребности обеих сторон не удовлетворяются полностью, что может стать базой для развития новой напряженности.

5. Стратегия сотрудничества предполагает совместный поиск принципиально нового решения противоречия, на котором устранены причины и субъект конфликта. Стратегия выхода на педагогический конфликт через сотрудничество всегда является договором, который закрепляет формат партнерства для связи противоречий противников. Его безоговорочная ценность состоит в том, что младшая сторона ситуационного конфликта – в первую очередь ученик – получает опыт брать на себя ответственность. Также в этой ситуации для ученика важен опыт общения с

взрослым, который поможет преодолеть сложную жизненную ситуацию, которая сама по себе и предполагает личностное развитие, социализацию, формирование человека [27].

Таким образом, проблема управления педагогическими конфликтами является одной из актуальных в современной образовательной организации. Процесс педагогического управления конфликтами включает в себя прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение конфликтов, в помощь чему как раз может служить медиация.

2. 2. Программа работы школьной службы примирения

Изучив нормативно-правовые документы, администрацией Николаевской школы было принято решение о создании «Школьной службы примирения (медиации)».

Были приняты «Функциональные обязанности» куратора «Школьной службы примирения (медиации)». Утверждено положение о «Школьной службе примирения (медиации)» в соответствии со стандартами восстановительной медиации. В положении прописаны принципы работы, порядок формирования службы примирения, порядок работы, организация деятельности.

Таким образом, дипломная работа регламентируется «Положением о службе примирения», «Стандартами восстановительной медиации», формами мониторинга служб примирения, функциональными обязанностями.

Служба примирения является социальной службой, действующей в школе на основе добровольных усилий учащихся. Подписан приказ об утверждении состава учеников участвующих в работе «Школьной службы примирения (медиации)». Создан клуб медиаторов и проводятся регулярные встречи команды «Школьной службы примирения (медиации)». Разработана программа занятий, рассчитанная на 34 учебных часа.

Целью деятельности службы примирения является:

Формировать умение обучающихся (воспитанников), работников организации и педагогов цивилизованно и конструктивно решать конфликты;

Помощь в разрешении конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительной медиации;

Снижения количества административных реагирований на правонарушения.

Задачами деятельности службы примирения являются:

Проведение примирительных программ (восстановительных медиаций, кругов сообщества, школьных и семейных конференций и т.д.) для участников конфликтов и ситуаций криминального характера.

Обучение школьников (воспитанников) цивилизованным методам урегулирования конфликтов.

Информирование обучающихся (воспитанников) и педагогов о принципах и ценностях восстановительной медиации.

Активность службы основана на посредничестве восстановительном. Восстановительное посредничество – это процесс, при исполнении которого ведущие программы реставрационного решения восстановления, искоренения конфликтов и взысканий, создают условия для повторного использования способности договариваться о приемлемых вариантах понимания друг друга и решения возникших проблем (если необходимо - установить причину конфликта для коррекции ущерба или результата возникших ситуаций. Этот процесс был тщательным образом изучен в первой главе.

Организация и работа «школьной службы примирения» регулируют «положение», принятое школой в работы службы примирения. Чтобы конфликт был принят для рассмотрения, нужно заполнить заявку. Медиатором может быть любой, относящийся к образованию: ученик, классный руководитель, учитель, уборщик, родитель, администрация. В заявлении он указывает, когда и с кем произошла ситуация, описаны события и их последствия, предоставлена информация об участниках конфликта,

проводится расследование, определяется дата рассмотрения, и предоставлена подпись заинтересованного лица. Всякий конфликт «Школьной службой примирения» отмечается в журнале регистрации. Заполняется регистрационная карточка.

Протокол ведется по ходу беседы. Если участник конфликта в безопасном отношении не будет говорить при записи, то заявление не станет протоколом. Чтобы участник конфликта четко понимал, зачем нужно вести протокол, ему медиатор должен в мягкой форме пояснить, что это делается для его блага, чтобы ничего не забыть из того, что расскажет участник конфликтной истории. Важно, чтобы участник понимал, что разговор между ним и медиатором является очень приватным и все то, что он поведает третьей стороне не выйдет за пределы конфликтной истории. Когда все становится ясно, оформляется примирительный договор.

Затем был подведен итог работы самого медиатора. Это происходило в формате обсуждения за круглым столом. Возможна любая другая форма подведения итога. Однако, критически важно, что был принцип конфиденциальности. На круглом столе обсужден ход работы, то, что смог сделать медиатор для решения. Так же за круглым столом обсудили, в чем были сложности, соблюдалась ли процедура медиации в полном объеме или были свои нововведения. Посредник также смог поделиться, какие техники использовал для достижения результата.

Этот «разбор полетов» есть ни что иное, как важнейшая рефлексия для последующего развития навыков самого медиатора. Этим самым он повышает свой профессионализм.

Медиаторы, которые занимаются введением проекта «Школьная служба примирения», обязательно должны соблюдать ряд требований, сформулированные «Ассоциацией урегулирования конфликтов», а точнее – подготовку детей или взрослых к соблюдению реставрационных стандартов посредничества [13].

Этот стандарт прописан в «Стандарт восстановительной медиации». Он прописывает непоколебимое правило. Прочитируем отрывок из этого стандарта, в котором говорится, что «в школьную службу примирения обязательно входят обучающиеся-медиаторы и взрослый куратор», прошедшие специальное обучение. Куратором является человек, «управляющий функционированием и развитием службы». В образовательном учреждении куратор службы и медиатор это одно и то же лицо. Стоит отметить, что куратором этой службы может быть не только медиатор, который получил соответствующую подготовку, но может быть и кто-то из администрации, допустим, секретарь или заместитель директора.

Существует дискуссия, касающаяся того, каким скиллом должен обладать специалист-медиатор. Одни авторы утверждают, что юридическое образование наиболее релевантно, поскольку решение возникших противоречий относится к области правовых отношений. Такие специалисты становятся посредниками и в случаях совершения правонарушения.

Стоит отметить, что «Школьная служба примирения (медиации)», работающая с детьми, в эту группу должны входить люди с педагогическим образованием. Есть опасность, поскольку существуют профессиональные деформации педагога. Они явствуют о том, что в этом случае медиация начинает склоняться к формирующему и воспитательному воздействию. Эти специалисты могут содействовать решению случаев общешкольной повышенной конфликтности; групповой конфликтности; заниматься формированием общешкольной среды.

Специалисты, имеющие основное психологическое образование, будут склонны к рассмотрению конфликтов в психологическом плане, спектр их воздействия будет применяться именно на глубоких личных причинах. Психологи-посредники могут способствовать решению межличностных конфликтов, семейных конфликтов, случаев появления в классе учеников с отклонениями. В этих ситуациях правовой компонент минимален, но эмоциональная сторона конфликта сильно выражена. На основании

вышеизложенного, желательно в образовательном учреждении иметь несколько посредников, которые могут способствовать решению конфликтных ситуаций в разных ситуациях, что, в свою очередь, повысит эффективность школы и посредничества» [11].

В практике нашей образовательной организации в «Школьную службу примирения (медиации)» входят обучающиеся 7 – 11 классов, прошедшие обучение проведению примирительных программ; руководитель службы, на которого приказом директора школы возлагаются обязанности по руководству «Школьной службой примирения (медиации)», педагог-психолог занимающийся подготовкой учащихся к ситуации разрешения конфликта [13]. Набор учеников осуществляется на добровольной основе, то есть те ученики, которые разделяют принципы подхода восстановления, участвуют в мероприятиях службы примирения и желают выполнять эту деятельность. Обратите заметить, что не все дети проводят процедуру посредничества, есть дети, которые выполняют сопровождающиеся функции: производство газет, производство буклетов, распределение снижения идеи справедливости, создание презентаций и прочее.

Следует обратить внимание на занятость ведущего, он должен быть максимально свободен от других форм и видов работы, так как процедура примирения занимает значительное время («от 12 до 60 часов в ситуации несложного конфликта с двумя сторонами»).

Чтобы являться медиатором, нужно не просто получить специальное образование, но и иметь высокие моральные качества, быть заинтересованным не в позиции одной из сторон, то есть быть пристрастным, не иметь материальной выгоды, соблюдать принципы нейтральности, добровольности и конфиденциальности. Необходимо уважать людей, которые могут быть в состоянии проанализировать и оценить свою практику, стремясь способствовать найти причину, умеющих делиться опытом, содействовать совершенствованию отношений в школе. Посредник должен учиться вступать в контакт с разными людьми; определять потребности

ученика; создавать условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о возможности для разрешения их конфликта; способствовать мирному разрешению ситуации. Человек должен иметь возможность планировать свою деятельность и принести работу от начала до конца. Посредник должен контролировать свои эмоции, обладает высокой степенью эмпатии. Важно быть в состоянии создать атмосферу у всех участников процесса. Необходимо быть осведомленным о типичных предрассудках, культурном разнообразии и необходимости ликвидировать стереотипы.

Медиатор самостоятельно или совместно с детьми-медиаторами проводит программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций. Его задача «состоит в обеспечении условий для урегулирования конфликта (реагирования на правонарушения) на основе принципов восстановительного подхода (восстановительного правосудия)» [4]. Сами восстановительные программы подробно описаны в предыдущей главе.

«Школьная служба примирения (посредничество)» в качестве добровольческой детской и взрослой организации уменьшает методы карательных воздействий, формирует благоприятную школьную среду через детей, отличается терпимым отношением ко всем участникам образовательного процесса, развивается на основе общения, понимания и ответственного поведения. Эта организация использует принципы равенства взрослых и учеников, появляется возможность школьного самоуправления. Подростки прикрепляются к взрослым социально-приемлемым формам поведения. Следует отметить, что участие детей увеличивает спектр тех случаев, когда возможно примирение, потому что не вся информация доходит до взрослых, некоторые конфликты остаются в ученической среде.

В предыдущих параграфах мы уже говорили о конфликтах в школьной среде и возможностях посреднического процесса при решении их. Мы хотели бы обратить внимание на то, что в этой процедуре важным

компонентом является сохранение отношений. Мы понимаем, что ребенок проводит в школу большую часть своего времени, на девять или одиннадцать лет ежедневно возвращается в школьную среду. Из успеха школьной среды много в будущей жизни этого человека будет зависеть. И если конфликт и ребенок не хочет идти в школу, и отношения со сверстниками испорчены? Что делать в этой ситуации? Создание «школьной службы примирения (посредничества)» именно на такие конфликты и направлены. Отношения с достаточной властью может поддерживать, устанавливать отношения, участвовать правильно, увеличить статус. Но не с позиции силы, согласно принципам «Я твой покровитель», а с позиции конструктивных форм связи.

Применяя эту процедуру, мы формируем активное положение каждой из сторон в конфликте. Провинившийся не ходит в кабинет директора, где он слышит только нравоучения. Он может сказать сверстникам о причинах его поведения, о чувствах, которые он пережил. Важно отметить, что взрослые с позиции их возраста, власти и занятости редко слушают подростков. В таком случае чувство вины начинает формироваться по отношению к тому, кто обижен. В конце концов, «стигматический стыд» избегают в процедуре посредничества. Этот подход называется «восстановительным». В этом случае нарушитель добровольно принимает ответственность, это может быть искренне. Такая искренность достигается только путем устранения угрозы наказания. Но в этом случае мы не говорим о том, что все подойдет к оступившемуся, и все будет «спускаться с рук». Нарушитель, который осознал чувство своей вины, желает сам быть наказанным. В то же время важно отметить, что если такое осознание происходит, то не будет повторения нарушения.

Подход восстановления в работе заведений, осуществляющих образовательную деятельность, должен учитывать, в первую очередь, интересы пострадавшей стороны конфликта. Важно брать во внимание то, что ситуация конфликта могла или уже привела к травме слабого, у него возникли чувства тревоги и переживания, ему очень плохо после

перенесенного нападения и унижения, которые проявил более приспособленный к социальной жизни участник конфликта. Однако, чувство безопасно нужно не только слабому, но и тому, кто является нарушителем. Абсолютно недопустимо занимать только одну сторону, важно, чтобы участники конфликта ощущали, что во время процедуры примирения к ним относятся одинаково.

В процессе посредничества генерируются условия, при которых обе стороны конфликта должны быть в безопасности, и могут быть искренни при описании своих чувств. И для этого нужно подобрать условия для того, что был соблюден принципа конфиденциальности. Этот принцип основан на том факте, что стороны не унесут за пределами комнаты услышанное за стены комнаты.

В течение всей процедуры ведется работа с чувствами жертвы и преступника. Чтобы такая работа была успешной, требуется хорошая подготовка со стороны медиаторских коллег. Для этого наша школа разработала программу для обучения детей-медиаторов.

Цель программы: подготовка учеников-медиаторов к реализации посреднических процедур в решении школьных конфликтов;

Тренировка в конструктивном решении конфликтов;

Развитие коммуникативных навыков.

Задачи программы:

Изучение особенностей конфликтного поведения и способов реагирования на конфликт;

Изучение особенностей процедуры медиации и медиативных техник; ознакомление с работой медиатора;

Развитие коммуникативных способностей (умение вести диалог, задавать вопросы, применять коммуникативные приемы в общении);

Отработка навыков ведения медиативных процедур.

Программа включает в себя три этапа.

Первый этап диагностический, включает в себе набор рабочей группы, находит лидеров;

Второй этап теоретический с элементами практики: знакомства с концепциями конфликта, спор, обсуждение. Изучение причин, видов и стадий конфликтных потоков, стратегии поведения в конфликтной ситуации и др. Подростки на практике учатся находить адекватные выходы из часто встречающихся конфликтных ситуаций в подростковом окружении на ранее собранных вопросах. Изучаются основы диалога и приложения в практике методов посреднической процедуры;

Третий состоит в апробации полученных знаний о применении примирительных тактик.

Для подведения итогов работы службы медиации посредникам учениками был предоставлен лист самооценивания.

Опрос анкеты проводился в марте и апреле 2023 года. Всего было опрошено 10 респондентов (учеников, выступающих в роли медиаторов).

По итогам опроса можно сделать вывод, что 90% участников медиации положительно воспринимают свой опыт участия.

По результатам опроса (Приложение 1) можно сделать вывод о том, что дети удовлетворены медиацией и готовы рекомендовать ее знакомым и близким.

2.4. Урегулирование конфликтов с помощью технологии медиации

На базе МБОУ «Николаевская школа» служба медиации существует уже четыре года. В качестве основной технологии своей работы школьная служба примирения использует восстановительную медиацию, стандарты которой разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Работа школьной службы примирения построена на следующих принципах: добровольность участия в деятельности службы; внимание к

потребностям всех участников образовательного процесса (учеников, учителей, администрации и т.д.); создание комиссии службы; учет групповых процессов в группах обучающихся; наличие подготовки по конфликтологии, медиации участников службы примирения.

В качестве фундамента работы был принят восстановительный подход в медиации. Фундаментом восстановительного подхода является создание беседы между конфликтующими сторонами, которая помогает сторонам составить представление друг о друге. Беседа помогает изменению отношений: от отношений недоверия, сомнительности, враждебности приводит к доброжелательным взаимоотношениям. Медиатор помогает сторонам выразить и услышать точки зрения, взгляды, мнения и чувства сторон, что организывает просвет единодушия. Главным итогом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненную обиду), то есть те действия, которые содействуют изменению последствий конфликтной ситуации в позитивную сторону. Восстановительная медиация направлена на ход общения, она ориентирована, в первую очередь, на получение взаимопонимания, налаживания умения общаться и решать конфликтные ситуации. Результатом становится достижение взаимного понимания и согласия.

Служба школьной медиации может быть действенной только при определенных сложившихся в учреждении отношений. Появление в школьной системе нового элемента, обладающего относительной автономией и являющегося формой самоуправления в том, что касается разрешения конфликтных ситуаций, создает предпосылки для формирования коммуникации, centered на личности (как педагога, так и обучающегося), а также для перехода от административного (осуществляемого «сверху») способа разрешения конфликтов к восстановительному способу, основанному на ответственности участников конфликта за его разрешение. Именно то, что в составе службы работают

обучающиеся, и позволяет получить доступ к скрытым от взрослых подростковым конфликтам. Такие конфликты перестают быть настолько острыми, чтобы постоянно выплескиваться на уровень администрации школы и родителей, поскольку конструктивно разрешаются самими обучающимися.

Таким образом, в восстановительной медиации:

- медиатор нейтрален к сторонам, но не к факту причинения вреда, то есть помнит, что вред нанесен, и в ходе медиации стороны должны обсудить, как обидчик будет его заглаживать;

- при работе с несовершеннолетними реализуется воспитательная функция, в частности, путем обсуждения будущего подростков и того, как избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем;

- важно организовать поддержку позитивных изменений в поведении подростка со стороны друзей и значимого сообщества (известно, что от позиции педагогов, лидеров класса зависит многое: они могут, как поддержать позитивные усилия, так и свести всё на «нет»).

Для работы в Службе медиации были приглашены четыре подростка старших классов, с которыми проведено специальное обучение медиаторами (педагог-психолог, социальный педагог).

Данными учащимися, на первом этапе, проведено диагностическое исследование в классах совместно с педагогом-психологом по выявлению конфликтных ситуаций среди учащихся школы, причин их возникновения. Полученные данные были обработаны и проанализированы.

Таблица 1

Сведения о деятельности службы медиации

Наименование показателя	Данные показателя	
	с июля по декабрь 2022	с января по июнь 2023
1	2	3

1	2	3
Название проведенных службами примирения программ	Образовательная: Программа внеурочной деятельности по курсу «Школьная служба примирения» на 2022-2023 учебный год. Восстановительная: восстановительная медиация.	Образовательная: Программа внеурочной деятельности по курсу «Школьная служба примирения» на 2022-2023 учебный год. Восстановительная: восстановительная медиация.

В течение учебного года в школьную службу примирения поступило 6 обращений от обучающихся из 4, 6, 7 (2), 9, 10 классов. Также поступило 1 обращение от ученицы 6 класса о частых ссорах с мамой. Всего 7.

Из них 5 были завершены положительно, 2 не завершены – первое по причине смены жительства и переезда семьи. Второе из-за самостоятельного урегулирования конфликта, возникшего у обучающихся из 10 класса.

Таблица 2

Итог работы школьной службы медиации

Кол-во конфликтных ситуаций, рассмотренных школьной службой примирения	7
Из них конфликты между:	
<i>обучающимися</i>	6
<i>обучающимися и родителями</i>	1
<i>обучающимися и педагогами</i>	0
<i>родителями</i>	0
<i>родителями и педагогами</i>	0
Количество конфликтных ситуаций, разрешенных с помощью медиации положительно	5
Количество конфликтных ситуаций, разрешенных с помощью медиации отрицательно	0
Количество незавершенных программ (в связи с отказом одной из сторон)	2
Количество учащихся, принявших участие в восстановительных программах	19

Список техник медиации, использовавшихся при обращениях в службу примирения:

- активное слушание;
- перефразирование;
- уточнение;
- обобщение;
- изменение формулировки высказываний;
- круги примирения;
- семейные круги.

По результатам анкетирования, проводившегося после завершения медиации, *наиболее эффективной техникой* участники и медиаторы считают круги примирения – 50 %. Активное слушание выбрали 30 % и семейные круги 20 % соответственно.

В ходе исследования проведено анкетирование. Нами были получены ответы на следующие вопросы, которые представлены в диаграммах. В опросе участвовало 19 человек.

1. Снизилась ли конфликтность?



Рис. 1. «Уровень агрессии участников медиаций».

У большинства участников медиации уровень агрессии снизился. Один отметил, что осталась на прежнем уровне, двое – не определились.

2. Можно ли было решить конфликт без процедуры медиации?



Рис. 2. «Обоснованность сеансов медиации в решении конфликтов».

Только два человека отметили в анкете, что можно было бы обойтись без медиации, все остальные – отметили ее несомненные плюсы.

3. Помогли ли вам сеансы медиации преодолеть конфликтные ситуации?



Рис. 3. «Полезность проведенной школьной службой медиации».

Большинство опрошенных подтвердили, что медиация позволила им решить возникшие споры.

4. Удовлетворены ли дети качеством работы медиаторов?



Рис. 4. «Степень удовлетворенности от проведенной медиации».

Один ребенок выбрал ответ «нет», один воздержался, но абсолютное большинство высказалось за то, что медиация помогла им.

5. Удовлетворены ли ребята материально-техническим оснащением?



Рис. 5. «Оснащенность техническими средствами при проведении медиации».

Три человека заметили, что оснащение должно быть «посвежее», посовременнее, один воздержался, а 15 заявило, что оснащение было на должном уровне.

6. Как дети оценивают доброжелательность педагогов?

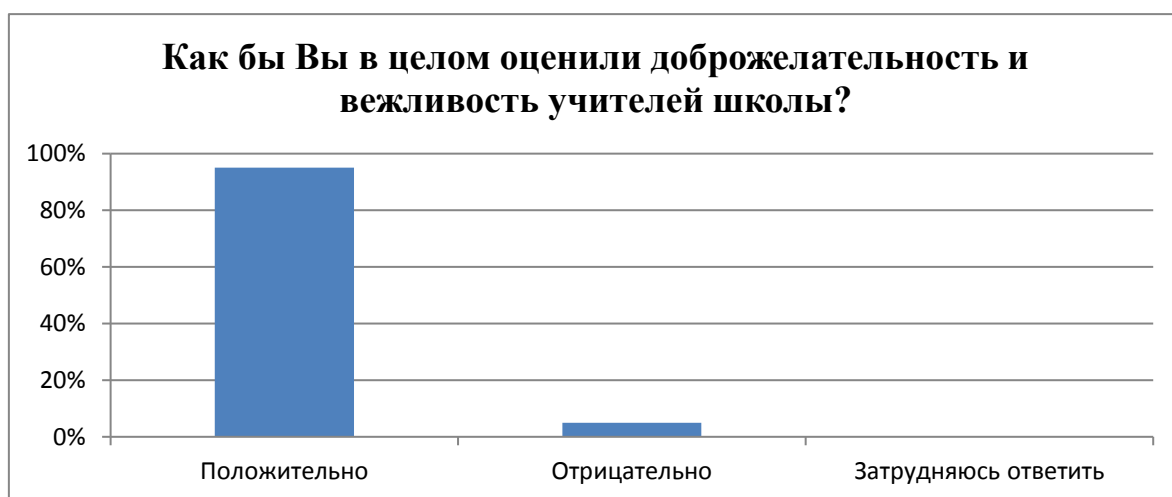


Рис. 6. «Степень открытости персонала школы».

Только один ребенок выбрал ответ «отрицательно», он обосновал это личным неприязнью к одному учителю, все остальные оценивают работу положительно.

Для выявления наиболее значимых для детей вопросов взаимодействия с окружающими и выработки правил общения использовалась техника «кругов примирения».

Учащимся предлагалось сесть на стулья по кругу и каждый из участников получал возможность высказать свое мнение. Использование данной методики предполагает проведение предварительной работы по приучению детей данной работы и порядку ее реализации. В начале работы разговоры с детьми начинались с нейтральных тем, например, с вопроса «Что интересного произошло с тобой на прошлой неделе?». Систематическое проведение данной работы позволило выявить имеющиеся у детей проблемы. Обсуждения проводились на шесть разных тем.

Результатом работы в «круге примирения» явилось формирование у учащихся умения определять позиции конфликтующих сторон, понять причины своих поступков и поведения, приводящих к конфликтным ситуациям, а также умение анализировать и определять паттерны поведения и поступков других людей. Сформировалось умение признавать свою вину и просить прощения у других.

Для разрешения затяжных конфликтов в системе взаимоотношений «ребенок – родитель» применялась техника «семейный круг», который был направлен на решение следующих задач:

- достижение общего понимания и осознания происходящего;
- создание спокойной обстановки для родителей, в которой они смогут адекватно оценить проблемную ситуацию и эффективность используемых методов;
- создание условий для понимания детьми эмоционального состояния родителей;
- предложение разных вариантов разрешения одной и той же ситуации через нахождение компромисса, формирование умения уступать.

В «семейных кругах» участвовали только непосредственно вовлеченные в конфликт (мать и дочь) и посредник (медиатор).

Посредник, проясняя ситуацию, задал вопросы каждой из сторон:

Когда у вас стали портиться ваши отношения с родителем?

С чего это все начиналось?

Как вы себя чувствовали, когда родитель вас ругал?

Вас беспокоят или нет поздние возвращения вашего ребенка домой?

В конце сеанса посредник предлагает сторонам самим изложить их представление, как изменить данную ситуацию.

Реализуемые школьной службой программы примирения направлены на преодоление враждебности между сторонами, так и на активное участие самих сторон в конструктивном разрешении ситуации.

Для выяснения удовлетворенности процедурой медиации были опрошены все школьники, вовлеченные в примирение в течение года, всего 19 человек.

Опрос участников медиации о результатах работы

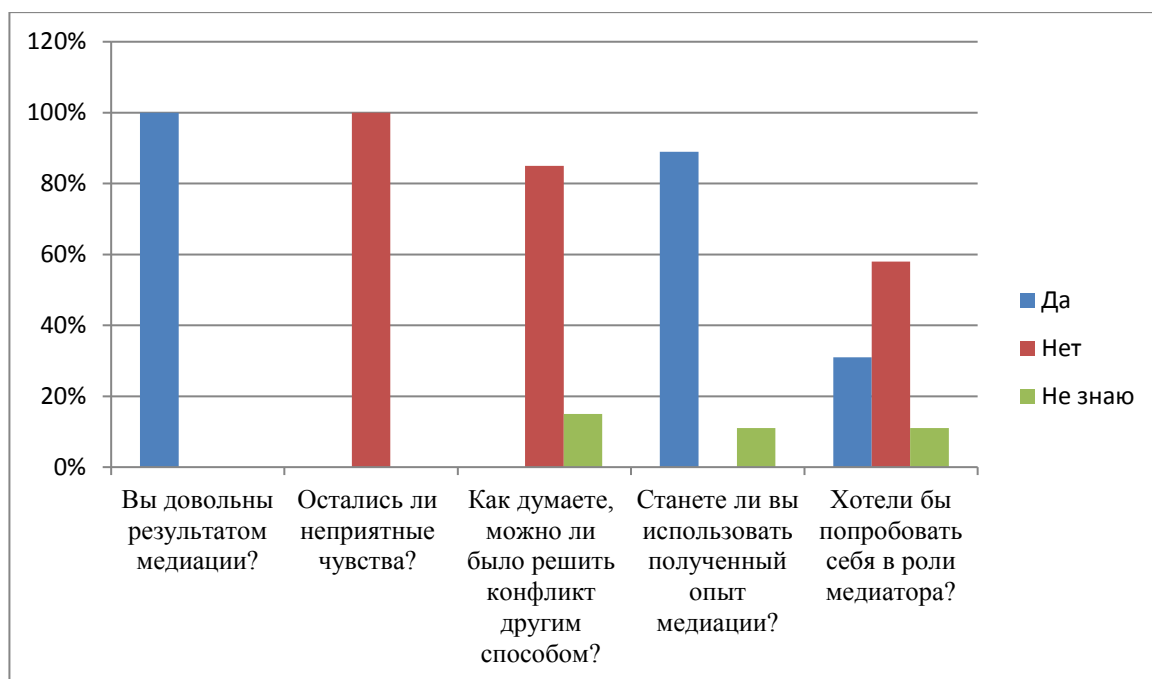


Рис. 7. «Итог деятельности школьной службы медиации».

Итогом работы стало то, что полученный опыт службы примирения с использованием восстановительных технологий имеет значительные результаты. Явными показателями положительных результатов проделанной работы является то, что дети в целом стали более ответственными и

культурными в правовом отношении, менее враждебными и напряженными, стали использовать мирные процедуры для разрешения конфликтов, демонстрировать равнодушие к собственному будущему, наличие перспективных планов на него и попытки их реально осуществить.

При разрешении конфликтной ситуации посредством медиации ответственность за ее разрешение предоставляется сторонам. В результате обучающиеся учатся сами, опираясь на помощь и поддержку взрослых (медиатора и, возможно, присутствующих на встрече людей из их ближайшего окружения), находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Хотим ли того или нет, но мы живем в обществе, – общаемся, взаимодействуем, – и при этом нередко в процесс жизнедеятельности возникают конфликты и разногласия. Способов решения конфликтных ситуаций существует предостаточное количество. Каждый специалист, занимаясь своей профессиональной деятельностью, применяет свои способы решения конфликтных и спорных ситуаций. В нашей работе мы предлагаем еще один способ решения конфликтных ситуаций - медиацию.

Медиация – это, по сути, переговоры, проводимые нейтральной третьей стороной. Когда стороны не хотят или не могут разрешить спор, хороший вариант – обратиться к посреднику.

Посредничество, как правило, представляет собой краткосрочный, структурированный, ориентированный на задачу и «практический» процесс.

При посредничестве стороны спора работают с нейтральной третьей стороной (посредником) для разрешения конфликта. Посредник способствует разрешению конфликта, контролируя обмен информацией и процесс переговоров. Посредник помогает сторонам найти точки соприкосновения и справиться с нереалистичными ожиданиями.

Школьная медиация – инновационный метод, позволяющий охватить весь спектр институтов, принимающих участие в воспитании и оказывающих влияние на формирование личности ребенка – от семьи и дошкольных учреждений до старшей школы.

Медиация позволяет укрепить межличностные отношения учащихся, одновременно способствуя сосуществованию в школе. Сосуществование должно быть одним из краеугольных камней образования XXI века, а школа – средой, в которой постоянно происходит взаимодействие, а ученики проводят много времени. Изучение и применение таких идей, как продвижение солидарности, мира, терпимости, взаимопонимания, справедливости и индивидуальной и социальной ответственности, должно

присутствовать в повседневной жизни образовательных центров и быть частью образовательного проекта.

В первой параграфе нами рассматривались понятие конфликта в школьной среде и понятие медиация как форма решения школьных конфликтов.

Было установлено, что конфликт происходит тогда, когда человек или группа осознает, что их интересы ограничиваются или находятся под отрицательным воздействием других, переживается в результате разногласий и несоответствий во время межличностных взаимодействий.

Второй параграф посвящен проблеме медиации и ее апробации в образовательной организации (Николаевской школе) как способа решения педагогического конфликта.

Мы установили, что медиация – добровольный процесс. Она позволяет сторонам контролировать разрешение спора вместо того, чтобы кто-то контролировал его за них.

Целью нашего исследования в ходе реализации проекта являлось изучение возможности использования медиации на практике как способ устранения конфликтных ситуаций на территории образовательной организации - Николаевской школе.

Таким образом, мы смогли доказать, что медиация, – как принцип урегулирования конфликта, – является эффективным способом при решении школьных конфликтов в школе.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Акчурин Т.Ф., Максудов Р.Р. Школьная медиация в России: основания, опыт, перспективы правового регулирования // Вестник экономики, права и социологии. 2009. №3. С. 33-39.
2. Амонашвили Ш.А. Школа Жизни. М.: Изд. дом Шалвы, 1998. 80 с.
3. Антипов, А.Н. Медиация: проблемы становления и развития // Российский судья. 2014. № 10. С. 4-6.
4. Апостолова Н.Н. Каким должен быть посредник (медиатор) // Закон и право. 2010. № 4. С. 93-95.
5. Баныкина С.В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. Москва, 2001. С. 373-394.
6. Барканова О.В. Конфликтология в образовании // Красноярск: КГПУ, 2019. 117 с. URL: <http://elib.kspu.ru/document/49062> (дата обращения: 01.06.2023)
7. Барашев А.С. Медиация в системе альтернативных способов урегулирования споров // Закон. 2012. № 3. С. 76-81.
8. Буркова Н.Г. Воспитание детей в школе: новые подходы и новые технологии. М.: Новая школа, 2013. 208 с.
9. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Издательство «Питер», 2014. 464 с.
10. Дарский В.Е. Диагностика межличностных отношений, или Конфликтный ли Вы человек? // Практическая психология в тестах, или, как научиться понимать себя и других. М.: АСТ-ПРЕСС, 2000. 376 с.
11. Калашникова С. И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции. М.: Инфоропик Медиа, 2011. 304 с.
12. Комарова Н. М. Преодоление конфликтов. Занятие для педагогов. Томск, 2004. 58 с.

13. Коновалов Ю.А. Медиация в системе образования: обзор опыта разных стран // «Психологическая наука и образование psyedu.ru». № 3. 2014. С. 20-26
14. Коновалов А.Ю. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы // Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. М.: МОО Центр «СПР», 2011, 245 с.
15. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. / Под общей редакцией Карнозовой Л.М. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. 256 с.
16. Карпов С.К. Конфликтология: учебник. М.: Юнити-Дана, 2015. 543 с.
17. Конфликтология для педагогов / Рудакова И.А., Жильцова С.В., Филипенко Е.А.. Ростов-на-Дону.: «Феникс», 2005. 155 с.
18. Ксензова Г. Ю. перспективные школьные технологии: Учебно-методическое пособие. М.: Педагогическое общество России, 2014. 224 с.
19. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Медиация. Принятие ответственных решений. М.: Институт консультирования и системных решений, 2013. 224 с.
20. Маврин О.В. Технологии урегулирования конфликтов (медиация как эффективный метод разрешения конфликтов): учебное пособие. Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2014. 96 с.
21. Мазина О.Н. Образовательная медиация как действенный инструмент защиты прав детства в условиях службы примирения // Молодой ученый. 2014. № 5. С. 532–535. URL <https://moluch.ru/archive/64/10331> (дата обращения 01.06.2023)
22. Масленцева И.В., Цыганова О.В. Медиативные технологии в практике работы социального педагога / Педагогика и психология современного образования: теория и практика // Материалы 73-й научно-практической конференции. Том 2. // Ярославль, 2019

23. Медиация: учебник / Под ред. Карпенко А.Д., Осинковского А.Д. М.: Статут, 2016. 480 с.
24. Методика оценки способов реагирования в конфликте – Конфликтология для педагогов / И. А. Рудакова, С. В. Жильцова, Е. А. Филипенко. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005. 155 с.
25. Мониторинг восстановительных практик // Вестник восстановительной юстиции. Развитие служб примирения в России. М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2014. С. 136–178.
26. Попаденко, Е.В. Применение примирительных процедур (медиации) в образовании. М.: Юрлитинформ, 2010. - 139с.
27. Римский А.П. Развитие медиации в России: теория, практика, образование. М.: Инфотропик Медиа, 2012. 295 с.
28. Романова, Т. В. Медиации как технология урегулирования конфликтов в школьном пространстве среди детей из семей «группы риска» // Молодой ученый. 2017. № 3. С. 583-586. URL <https://moluch.ru/archive/137/38469> (дата обращения 01.06.2023)
29. Юрченко, Л. В. Восстановительное правосудие в отношении несовершеннолетних. Теоретические основы медиативного подхода. М.:Юрлитинформ, 2011. 142 с.
30. Яровая Е.И. Нотариат и альтернативные процедуры урегулирования споров // Нотариат, государственная власть и гражданское общество: современное состояние и перспективы: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. М.: ФРПК, 2007. С. 63

ПРИЛОЖЕНИЕ

Опрос учащихся о проведении медиации

Таблица 3

	Вопрос	Ответы в %
	Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость учителейшколы?	
	1. Положительно или скорее положительно	95,0
	2. Затрудняюсь ответить	0
	3. Скорее отрицательно или отрицательно	5,0
	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением для проведения медиации?	
	1. Да, вполне или скорее да	70,0
	2. Затрудняюсь ответить	10,0
	3. Скорее нет или однозначно нет	20,0
	Удовлетворены ли Вы качеством работы медиаторов?	
	1. Да, вполне или скорее да	80,0
	2. Затрудняюсь ответить	10,0
	3. Скорее нет или однозначно нет	10,0
	Готовы ли Вы рекомендовать медиацию?	
	1. Да или скорее да	90,0
	2. Затрудняюсь ответить	10,0
	3. Скорее нет или однозначно нет	0