

Использование медиативных технологий при разрешении школьных конфликтных ситуаций

Методические материалы для педагогов.

Доценко Н.Ю.,

руководитель Школьной службы примирения

ГБОУ СО «Екатеринбургская школа №7»



Медиативная компетентность – определенный объем знаний и умения педагога, способствующих его деятельности по нормализации отношений между конфликтующими школьниками.

Классный руководитель:

- Знает и понимает причины противоречий и конфликтов между школьниками
- Формирует конструктивное отношение к конфликтам у школьников
- Умеет анализировать возникающие проблемные ситуации
- Владеет навыками управления конфликтом
- Умеет прогнозировать возможные последствия развития конфликта
- Умеет конструктивно реагировать на противоречия
- Имеет навыки устранения негативных последствий конфликтов

Рекомендации педагогам, выступающим в конфликте третьей стороной и разрешающим конфликт с помощью медиативных техник:

- Не старайтесь разобраться в сути конфликта, а помогайте сторонам прийти к решению, которое удовлетворит все стороны.

«Наша задача – не разбираться, кто первый начал, а договориться, как сделать так, чтобы больше не конфликтовать!»

- Не придерживайтесь точки зрения ни одной из сторон участников конфликта, сохраняйте беспристрастность и независимость
- Контролируйте процесс, но не придерживайтесь точки зрения ни одной из сторон-участников конфликта
- Разъясните сторонам, что уже после разговора проблема разрешится, Вы поможете договориться. Покажите преимущества разрешения проблемы в процессе простого разговора с Вашим участием, перед разбирательствами у директора, в суде, в департаменте и т.д.
- Смотрите на проблему «со стороны».

Помните, что Вы используете отдельные медиативные приемы, а не проводите медиацию. Это освобождает Вас от выполнения строгих ограничений и правил проведения медиации, не налагает обязательств строго соблюдать Федеральный закон № 193 – ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», но позволяет помочь разрешить конфликт.

Помните, что использование медиативных технологий поможет при урегулировании конфликта между детьми, возможно между ребенком и родителем (конфликта, не осложненного участием множества сторон, наличием множества проблем и претензий). В противном случае, правильнее обратиться за помощью к медиатору, который изучал технологию медиации и владеет навыками поведения в сложных ситуациях, большим арсеналом приемов, несет ответственность.

Помните, что за жёсткими позициями конфликтующих сторон стоят прежде всего определённые потребности (интересы). И если в ходе переговоров удастся определить эти интересы сторон, то будет сделан огромный шаг на пути к достижению соглашения. Цель переговоров поиск согласия. Спорщики не ищут "правого" и "виноватого", а с помощью посредника конструктивно обсуждают разные варианты решения конфликта и совместно выбирают из них тот, который они сочтут наилучшим.



Рассмотрим то, что может помочь классному руководителю в повседневной трудовой деятельности.

В первую очередь, принципы применяемые в школьной медиации. Выходя за рамки медиации, принципы не теряют смысла, а наоборот, налаживают взаимодействие.

- Принцип конфиденциальности предполагающий, что информация не будет передана третьим лицам.
- Принцип добровольности, запрещающий принуждать кого-либо к общению и участию во взаимодействии.
- Принцип равноправия, дающий всем сторонам конфликта право быть услышанным в равной степени.
- Принцип нейтральности призывает педагога не принимать решений за конфликтующих, не осуждать чьё-либо поведение и не высказывать оценочных суждений.
- Принцип безопасности, который предполагает отсутствие дискомфорта и рисков в общении сторон в процессе разрешения конфликта.

Кроме этого, в силах классного руководителя наладить общение сторон конфликта **с учётом правила «5 НЕ»:**

1. НЕ перебивать
2. НЕ оскорблять
3. НЕ материться
4. НЕ повышать голос
5. НЕ применять силу

А также в процессе разрешения конфликта быть:

- Честным.

- Активным.
- Вовлечённым.

Всё это можно применять и при разрешении общеклассного конфликта, и просто при проведении классного часа.

Кроме вышеперечисленного, классный руководитель может применять различные вариации активного слушания для прояснения ситуации и продвижения к разрешению конфликта. Главное, к чему стоит стремиться, применяя медиативные технологии – комфорт обучающихся и бесконфликтное общение.

Основной метод – «Активное слушание».



Активное слушание — способ ведения беседы, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит и понимает, в первую очередь, чувства .

«Петля понимания» уточнение правильности понимания того, что сказал собеседник через использование фраз: «Если я Вас понимаю, то...», «Правильно ли я Вас понимаю, имеется в виду...». Раскрывая детально то, что Вам сказали. Пример: Как мне надоели эти уроки!!! Не хочу больше их делать!!! Правильно ли я тебя понимаю, что ты просто устал и хочешь отдохнуть.

Метод переключения, паузы. При сильных эмоциях сторон друг к другу можно «случайно» уронить что-нибудь, чтобы переключить их внимание, либо перенести встречу на другое время, место. Если эмоции проявляются в рассказе одной из сторон, используется метод вентилиции эмоций: «Я вижу вас это сильно злит...».

«Парафраз» или отражение – повторение сказанного собеседником • своими словами Пример: Я ничего не успеваю! Тебе не хватает времени.

«Открытые вопросы» использование вопросов, предполагающих свободный ответ Пример: Объясни мне, пожалуйста, за что ты получил

двойку по физике? Что ты собираешься делать, чтобы исправить своё положение?

«Я сообщение» проговаривание своих эмоций и чувств, которые Вы испытываете в связи с конкретным поступком человека или событием с использованием местоимений «Я», «Мне», «Меня». • Пример: Меня очень огорчает; я расстроен.

«Резюмирование» обобщение сказанного , выделение главного в сказанном. Пример: Как мне все надоело! Меня никто не любит, я никому не нужен! Вчера посуду не помыл, в комнате забыл убратся, с мамой поссорился, она у меня телефон забрала и сказала, что не отдаст больше. Меня ни кто не понимает! Я устал! У меня ничего не получается! Ты просто поругался с мамой и из-за этого у тебя плохое настроение. Попробуй просто помириться.

Исходы конфликтных ситуаций



Исходы конфликтных ситуаций могут быть разными: предупреждение конфликта, уход от конфликта, его сглаживание, приход к компромиссу, возникновение конфронтации, принуждение.

Уход от конфликта как способ разрешения конфликтной ситуации — это уход от разрешения возникшего противоречия со ссылкой на недостаток времени, на неуместность, несвоевременность спора и т. д. Этот способ следует использовать, чтобы не довести разговор до конфликта. Однако такой исход — это просто откладывание разрешения конфликтной ситуации. Обвиняемая сторона избегает открытого столкновения, дает противоположной стороне «остыть», ослабить психическое напряжение, обдумать свои претензии .

Сглаживание конфликта — это согласие с претензиями, но «только на этот момент». «Обвиняемый» старается таким способом успокоить партнера, снять эмоциональное возбуждение. Он говорит, что его не так поняли, что нет особых причин для конфликта, что он что-то не сделал из-за неожиданно появившихся новых обстоятельств. Однако это не значит, что он принял претензии и осознал суть конфликта. Просто в данный момент он проявляет согласие, лояльность.

Сглаживание не может бесконечно спасать положение, но, используемое редко и не по одному и тому же поводу, позволяет снять в данный момент напряженность в отношениях. Однако через некоторое время маневр «обвиняемого» обнаружится и на него снова посыпятся упреки: «Обещал, но снова все то же самое...»

Поэтому такая тактика плоха тем, что может подорвать доверие партнера.

Компромисс — это принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения путем открытого обсуждения мнений и позиций. Компромисс исключает принуждение в одностороннем порядке к одному единственному варианту, а также откладывание разрешения конфликта. Его преимущество состоит во взаимной равности прав и обязанностей, принятых каждой стороной добровольно, и открытости претензий друг к другу.

Конфронтация — это жесткое противостояние сторон друг другу, когда ни одна из них не принимает позицию другой. Опасность конфронтации в том, что партнеры могут перейти на личные оскорбления, когда все разумные доводы оказываются исчерпанными. Несмотря на то, что такой исход конфликтной ситуации является неблагоприятным, он позволяет партнерам увидеть сильные и слабые стороны друг друга, понять интересы сторон («значит, и в моей позиции не все гладко»).

Конфронтация заставляет думать, сомневаться, искать новые пути выхода из тупика.

Принуждение — это тактика прямолинейного навязывания человеку того варианта решения, который устраивает руководителя, родителя, педагога. Принуждение быстро и решительно устраняет причины недовольства, но в то же время оно является самым неблагоприятным исходом для сохранения хороших отношений.

Признание своей ошибки или неправоты. Если причиной конфликта явилось неправильное поведение или ошибочное утверждение, вызвавшее несогласие другой стороны, то разрешить конфликт можно признанием своей ошибки.

Рассмотренные исходы конфликтных ситуаций и конфликтов по-разному влияют как на настроение партнеров по общению, так и на устойчивость их отношений.

В этом смысле наиболее эффективным является предупреждение конфликтов, но и исходы «признание ошибки», «сглаживание» и «компромисс» тоже благоприятны.

Практические рекомендации по профилактике и преодолению конфликтов в детской среде



- 1) Изучайте каждого ребенка, чтобы осуществить к нему индивидуальный подход.
- 2) Создавайте оптимальные условия для развития общих, частных и специальных способностей и проявления инициативы ребенка.
- 3) Используйте подчеркнуто-уважительную форму общения, сочетающуюся с разумной и последовательной требовательностью.
- 4) Избегайте монотонности, авторитарного стиля, постоянных нравоучений в общении. Будьте терпеливы и тактичны при общении с каждым ребенком.
- 5) Учите детей самоконтролю и саморегулированию своего собственного поведения.
- 6) Чаще используйте методы стимулирования, особенно поощрение.
- 7) Чаще обращайтесь за консультацией к психологической службе в случае возникновения проблем.
- 8) Проводите уроки нравственности и разъясняйте детям суть нравственных категорий.
- 9) Помните, что самый лучший выход из конфликтных ситуаций – применение юмора.

