

Муниципальное образовательное учреждение «Средняя школа №66»
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского».

Методические рекомендации по организации деятельности школьных служб медиации

Ярославль
2018

Рецензенты:

Т.В. Бугайчук, кандидат психологических наук, доцент кафедры общей и социальной психологии
ЯГПУ им. К.Д. Ушинского

Н.В. Мамаева, начальник отдела правового обеспечения аппарата уполномоченного по правам
предпринимателей Ярославской области, председатель коллегии медиаторов при Ярославской
торгово-промышленной палате

Авторы-составители:

С.Б. Чернецова, директор МОУ «Средняя школа №66»

М.А. Юферова, кандидат психологических наук, доцент кафедры теории и методики
профессионального образования ЯГПУ им. К.Д. Ушинского

О.А. Коряковцева, доктор политических наук, профессор, директор ИРКП ЯГПУ им. К.Д. Ушинского

А.Ю.Кустикова, педагог-психолог МОУ «Средняя школа №66»,

А.И. Стрелова, ЯГПУ им. К.Д. Ушинского (магистрант 1 курса), **Ю.В. Кузнецова** (магистрант 2 курса)

(под общей редакцией М.А. Юферовой),

**Методические рекомендации по организации деятельности школьных служб
медиации** [Текст]: учебно-методическое пособие / Авторы-составители: С.Б.
Чернецова, М.А.Юферова, О.А. Коряковцева, Ю.А. Кустикова, А.И. Стрелова,
Кузнецова (под ред. М.А. Юферовой) – Ярославль: Изд-во ИРО, 2018.

В учебно-методическом пособии представлены теоретические и практические материалы,
необходимые для знакомства с основами медиации, организации медиации в школе, подготовки
команды школьных медиаторов. Пособие предназначено для широкого круга специалистов в сфере
образования.

© С.Б. Чернецова, М.А. Юферова, О.А. Коряковцева, Ю.А. Кустикова, А.И. Стрелова, Ю.В. Кузнецова 2018

© Институт развития образования

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	
1. ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ В СОВРЕМЕННОЙ ШКОЛЕ.....	
2. ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ В УЧЕНИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ.....	
3. МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	
4. СЛУЖБА МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	
5. УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГА.....	
6. ТЕЗАУРУС.....	
7. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	
8. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	

Уважаемый коллега!

Вы держите в руках пособие, которое является результатом творческой работы группы специалистов, участвующих в Региональном инновационном проекте «Развитие кадрового потенциала школьных служб медиации».

Понятие «медиация» становится популярным в образовательной среде благодаря массовому внедрению инновационных методов урегулирования конфликтов в образовании. К сожалению, встречается как ошибочное понимание сути медиации школьными специалистами, так и формальный подход при внедрении инновации, что приводит к разочарованию медиацией и ее обесцениванию. Существуют и объективные трудности внедрения медиации: так отсутствие законодательства по школьной медиации, проработанного регламента межведомственного взаимодействия при урегулировании конфликтов с несовершеннолетними поднимает вопросы о законности вмешательства медиатора в ряде случаев, где уже задействованы полиция и КДН. Остаются дискуссионными вопросы инициирования медиации, документооборота, статуса медиатора в школе относительно реализации принципов добровольности, конфиденциальности, нейтральности, равноправия. Не менее сложной является проблема подготовки кадров.

Если Вы заинтересованы в освоении новых технологий урегулирования конфликтов в Вашей образовательной организации, а также вы являетесь куратором школьной службы медиации, то мы рады поделиться с Вами нашим опытом в области организации и деятельности ШСМ.

Авторский коллектив.

ГЛАВА 1. ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ В СОВРЕМЕННОЙ ШКОЛЕ

Конфликты в образовательной среде стали довольно частым явлением. За последнее время в Службу конфликтологического консультирования и медиации ИРКП ЯГПУ им. К.Д. Ушинского поступают запросы из образовательных организаций об урегулировании конфликтов, находящихся на этапе эскалации, в которые уже вовлечены в качестве посредников внешние институты конфликто разрешения: Департамент образования, полиция, уполномоченный по правам ребёнка, комиссия по делам несовершеннолетних и др.

Для подобных конфликтов часто характерна высокая эмоциональность, стремительная эскалация, жесткость и непримиримость позиций, убежденность в собственной правоте, желание наказать виновных. Такие споры могут переходить в правовую плоскость и разрешаться в судебном порядке, при этом неудовлетворенная судебным решением сторона продолжает бороться за свои интересы и обращается в вышестоящие инстанции. Порой стороны забывают о своих истинных интересах и действия в конфликте приобретают иррациональный характер, а их отношения характеризуются враждебностью, недоверием, разочарованием, разрывом контакта. Всё это снижает вероятность реализации стратегии сотрудничества и может отрицательно сказаться на процессе и результатах обучения и воспитания ребёнка.

Практика показывает, что *основными причинами* высокой конфликтологической опасности в современной школе являются:

- недостаточное внимание к проблемам создания комфортного психологического климата в образовательной среде;
- недостаточное внимание администрации образовательных организаций к проблемам, связанным с причинами и последствиями конфликтов в школе;
- объективное состояние психологического здоровья участников межличностного взаимодействия;
- низкая конфликтологическая компетентность субъектов образовательной среды.

Виды конфликтов в образовательной среде:

1. Организационные конфликты, обусловленные несовершенством организационных структур и управленческой деятельности системы образования, проявляющиеся:

- в отсутствии преемственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса;

- в непродуманном введении педагогических инноваций;
- в затруднении адаптации новых работников и молодых педагогов к социально-психологическим условиям коллектива;
- в прагматическом подходе к педагогам, пренебрежении к творческой стороне их деятельности и даже к их профессиональной компетентности, с одной стороны, и в чрезмерной переоценке чисто исполнительских качеств подчиненных – с другой.

2. Педагогические конфликты

Межличностные конфликты между воспитателем и воспитанником (учителем и учеником, родителем и ребенком), а также межгрупповые конфликты, если они возникают между учителем и классом относят к педагогическим конфликтам. Так же педагогические конфликты являются частью конфликта поколений. Педагогические конфликты отличаются *особенностями*, связанными со спецификой учебно-воспитательной деятельности, а также *различием в статусе и опыте взаимодействующих сторон*.

М.М. Рыбаковой также выделены виды педагогических конфликтов:

- ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
- ситуации поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы;
- ситуации отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

Н.В. Самоукина выделяет три группы педагогических конфликтов:

- мотивационные конфликты, возникающие по причине слабой мотивации учебной деятельности школьников.
- конфликты, связанные с недостатками в организации обучения в школе.
- конфликты взаимодействия учащихся между собой, учителей и школьников, учителей и администрации.

В.И. Журавлев классифицирует педагогические конфликты по взаимодействию педагога с возрастными группами учащихся. В начальных классах это конфликты этики и запредельной этики, связанные с нарушением учителем педагогического такта и правонарушениями; дидактические, вызываемые дисциплинированием, дискриминацией учащихся, неадекватной оценкой успеваемости и недостатками самих учителей.

В работе с подростками чаще других встречаются конфликты дисциплины учащихся, конфликты дидактического взаимодействия, конфликты методических ошибок учителя и конфликты нарушений им этики. В старших классах – это конфликты, связанные с неадекватным дисциплинарным воздействием и конфликтным поведением учителя.

Нередко конфликтные педагогические ситуации между учителем и учеником перерастают в серьёзные противоречия, в которые могут быть вовлечены родители, другие ученики, администрация школы. Такие конфликты могут иметь разрушительный характер и влияют на качество учебной деятельности и психологический климат в организации. Поэтому так важно повышать коммуникативную компетентность и конфликтологическую грамотность всех участников образовательного процесса.

Общение между учителем и учеником – одна из важнейших форм передачи опыта поколений. Критериями продуктивного педагогического общения являются: создание благоприятного психологического климата, формирование конструктивных межличностных отношений в учебной группе.

В условиях конфликтогенного образовательного пространства эффективное педагогическое общение может сгладить трудные ситуации взаимодействия, и, напротив, неосторожные слова, неверно сделанные шаги могут недоразумение перевести в затяжной конфликт.

В психологии выделяют факторы, способствующие возникновению конфликтной ситуации в процессе коммуникации. Они могут присутствовать и в общении участников образовательного процесса.

- перебивание партнера;
- принижение партнера, негативная оценка его личности;
- подчеркивание разницы между собой и партнером;
- преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
- удержание дистанции и стремление избежать визуального контакта с партнером;
- появление обвинений, угроз, попытки наказания;
- принижение проблемы или просьбы;
- ссылка на прошлые события или не имеющие отношения к делу;
- доминирование монолога, в результате чего один из участников чувствует свою невостребованность;
- преждевременное прекращение разговора в результате оскорбления;

- слишком частое повторение своих доводов и игнорирование доводов и аргументов другой стороны;
- аргументы не относятся к предмету разговора и часто нацелены на выявление «слабых мест» другой стороны.

Предвзятые представления между учителем и учеником в педагогическом общении также могут препятствовать пониманию друг друга, например:

1. Ложные стереотипы, относящиеся к восприятию человека по внешним данным. Установка на внешность экономит педагогические усилия, связанные с познанием учеников, но часто приводит к заблуждениям, которые выливаются в педагогические просчеты.

2. Приписывание достоинств или недостатков человеку исходя только из его социального статуса.

3. Субъективизм, штампы, трафареты, предварительная информация, которую педагог получает об учащемся.

Часто предвзятые представления негативно сказываются на взаимодействии, результате такого общения партнеры отдаляются друг от друга, чувствуют, себя не услышанными и не понятыми, усиливается психологическое напряжение, появляется чувство обиды, а созданный негативный контекст конфликтного взаимодействия вновь и вновь воспроизводит конфликтную ситуацию в дальнейшей коммуникации.

Особенностью конфликтной коммуникации является **эмоциональная вовлеченность участников, что может негативно воздействовать на его течение**. Это приводит к тому, что восприятие, мышление, целеполагание, поведение участников конфликтов подвергается значительному искажению

Е.Н. Ивановой выделены когнитивные, эмоциональные и поведенческие особенности личности в конфликтном взаимодействии (Е.И. Иванова. Когнитивные аспекты работы с конфликтом. – СПб., 2012):

1. Искажения восприятия и мышления:

Растет избирательность восприятия, четко воспринимаются только «полезные», приятные факты, говорящие о собственной правоте, благородстве и т.д. В отношении неприятных фактов происходит противоположное искажение, они либо не замечаются, либо оцениваются как незначимые.

Делается акцент на угрозу. Все неблагоприятные или оцениваемые как неблагоприятные факты о враждебных действиях другой стороны и складывающейся

ситуации преувеличиваются. Данные, говорящие о добрых намерениях и конструктивных усилиях другой стороны игнорируются.

Происходит несоразмерное увеличение раздражающих свойств оппонента, остальные качества его личности, напротив, уменьшаются.

Нарушается восприятие причинности во времени. Развивается так называемая «когнитивная близорукость», в результате чего утрачивается способность проследить будущие последствия собственных поступков.

Нарушается восприятие времени. В воспоминаниях искажается последовательность событий. Возникает стойкое впечатление, что «он первый начал», «именно он вынуждает меня предпринимать такие шаги» и т. д.

Происходит упрощение, уплощение восприятия и мышления. Сложные вещи и ситуации воспринимаются слишком упрощенно. Враждебный мир, оппонент и его окружение, его поступки видятся в черно-белом цвете, оттенки, нюансы пропадают.

Происходит фиксация на определенных установках, сформированных на неполноценных данных восприятия и ложной интерпретации, через которые впоследствии фильтруются все события, усугубляя субъективность понимания происходящего.

2. Искажение чувств и эмоций:

Рост чувствительности, ранимости. Легко возникают обиды по самым незначительным поводам. Легко возбуждается ощущение несправедливости и желание отомстить, взять реванш.

Растет неуверенность. Человек испытывает недостаток безопасности и пытается обрести ее, часто используя для этого самый лучший способ защиты – нападение, агрессию.

Растет недоверие. Любая неопределенная информация трактуется как отрицательная, самые благие намерения оппонента трактуются в лучшем случае как хитрость.

Парадоксально растет нечувствительность. Тогда как собственная ранимость возрастает, возникает эмоциональная тупость в отношении переживаний, проблем и человеческих проявлений оппонента. По мере эскалации конфликта он все больше превращается в глазах своего противника в вещь.

Растет поляризация положительных и отрицательных качеств. Естественно, все положительные качества приписываются себе, а конфликтный партнер, оппонент становится антиподом, носителем исключительно отрицательных качеств, против которого просто грех не бороться.

Усиливается изоляция. Участники конфликта обрастают панцирем, они изолируются друг от друга все больше и больше, их чувства становятся друг для друга непонятными. Люди становятся зависимыми от собственного настроения и теряют свободу воли.

3. Искажение способности к формулированию целей и конструктивным действиям.

Усугубляется односторонность. Суженное видение ситуации порождает узкую постановку цели и рост категоричности и радикальности намерений.

Происходит застывание позиций и заикливание на каких-либо вопросах, связанных с конфликтом.

Развивается фанатизм. Победа над противником видится как единственно возможная и благородная цель.

Углубление конфликта. Все больше затрагиваются глубокие, бессознательные уровни личности, пробуждаются инстинктивные побуждения, архетипические проявления, которые оказываются шагом назад в развитии личности и урегулировании ситуации.

4. Искажение поведения участников конфликта.

Происходит обеднение поведенческого репертуара, действия приобретают односторонность.

Огрубление поступков. Человек позволяет себе такие действия и высказывания, которых в нормальной ситуации не допускает.

Иррационализация поведения. Все чаще участники конфликта начинают «сначала делать, а потом думать». Осознанность чувств, их влияние на мотивацию и осмысленность поведения снижаются.

Демонизация. Поскольку результаты часто не совпадают с осознанными намерениями, то они часто и вовсе не замечаются, возникают так называемые «демонические зоны», где события развиваются стихийно, словно бы без всякого участия самого человека, вовлеченного в конфликт.

Все эти эффекты, безусловно влияют на характер протекания конфликта. Высокая эмоциональность участников снижает вероятность всестороннего анализа ситуации способствует проявлению автоматических реакций и росту напряжённости в отношениях.

ГЛАВА 2. ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ДЕТСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

В детском и подростковом коллективах конфликтные отношения неизбежны. Причинами, порождающими конфликты, могут стать потребность в общении, уважении, борьба за лидерство.

Более уязвимыми к конфликтам со сверстниками становятся дети с низким уровнем развития коммуникативных навыков, застенчивые, обидчивые, эмоционально-возбудимые, агрессивные, с необычной внешностью, а также дети, которые привыкли к индивидуальному вниманию со стороны взрослых и не признают жизнь в коллективе по общим правилам.

Моббинг как форма проявления конфликта детей и подростков.

Не секрет, что дети и подростки в конфликтных ситуациях часто прибегают к обзывательствам, угрозам, психологическому и физическому подавлению. Иногда коллектив или его часть ополчаются на одного или нескольких своих членов, это явление называется «**моббинг**» (происходит от английского «to mob» — грубить, нападать стаей, травить).

Моббинг в детском коллективе – это психологический террор, травля в отношении кого-либо из детей со стороны его ровесников, осуществляемые с целью ослабить его социальное влияние в коллективе. Моббинг часто контролируется иерархическими структурами в социальной группе, в частности — авторитетным лидером группы.

Таблица 1

Фазы развития моббинга в детском коллективе

1. Формирование предпосылок.	Оставшийся неразрешенным конфликт или высокая эмоциональная напряженность в связи с неблагоприятным психологическим климатом в коллективе может стать предпосылкой травли.
2. Начальная фаза моббинга.	Поиск «виновника», агрессивные выпады ровесников в виде недовольства или насмешек становятся средством разрядки и снятия эмоционального напряжения. У жертвы начинают появляться первые нарушения в эмоциональной сфере (эмоциональные срывы), это провоцирует обидчиков к новым действиям и лишь усиливает психотеррор.
3. Активная фаза моббинга.	Агрессивные выпады и насмешки становятся систематическими, привязаны к объекту моббинга и уже не зависят от его реальных поступков и результатов деятельности. Во всем находится только

	негативные моменты. В результате у жертвы возникает устойчивое ощущение затравленности, проявляются признаки нарушения здоровья, усиливаются хронические заболевания.
4.Социальная изоляция жертвы моббинга.	Происходит полная или частичная изоляция ребенка от участия в коллективных мероприятиях. Он не получает положительных оценок своим действиям, теряет ориентиры и становится все более беспомощным и неуверенным в своей деятельности. У него могут проявляться симптомы физических и психических заболеваний.
5.Эскалация конфликта.	Иногда подвергшийся моббингу ребенок совершает противоправные действия или в ситуацию оказываются вовлечены родители и др.

Управление конфликтами в детском коллективе.

Управление конфликтом - это целенаправленное воздействие на конфликт с целью снижения остроты, минимизации противоборства, разрешения конфликта.

Виды управленческих воздействий на конфликтные отношения: прогнозирование, профилактика, урегулирование, разрешение.

Прогнозирование конфликта – обоснованное предположение о возможном будущем развитии конфликтов.

Таблица 2

Маркеры конфликтности детского или подросткового коллектива

Язык	Обзывают ли дети друг друга, используют ли они при обращении к кому-либо из сверстников грубые, вульгарные слова с целью вызвать у оскорбляемой стороны негативные чувства, причинить ей моральный ущерб, понизить уровень ее самооценки, а также самоутвердиться.?
Насмешки	Пытаются ли дети поставить других учеников в неловкое положение, привлекая внимание к каким-либо присущим им чертам, особенностям внешности, сделанным ими ошибкам?
Предубеждения	Считают ли дети, что некоторые из них могут быть хуже или глупее остальных в силу национальной принадлежности либо из-за каких-то личных черт?

Поиск «козла отпущения»	Склонны ли дети обвинять в происходящих с ними неприятностях, в возникновении конфликтов, в плохом поведении, проигрышах в спортивных и иных соревнованиях одного или нескольких учеников?
Дискриминация	Есть ли в классе дети, которых другие ребята всегда избегают, например не выбирают в пару, не зовут в команду?
Остракизм (бойкот)	Бывают ли у детей периоды, когда они сознательно игнорируют кого-либо из класса, не включают его в совместные действия?
Преследование	Пытаются ли одни дети испортить настроение другим, выталкивая их из ряда вовремя построения, оставляя им анонимные записки неприятного содержания или карикатуры? Используют ли они в своем поведении другие приемы, вынуждающие преследуемого ребенка подчиниться группе или уйти из нее?
Осквернение или порча	Делает ли кто-то из детей непристойные надписи или рисунки, или в какой-то иной форме демонстрирует неуважение к собственности других детей?
Запугивание	Прибегают ли некоторые дети к намеренному запугиванию тех, кто меньше или слабее их, используют ли они свой социальный статус или силу для принуждения других к действиям против их воли?
Изгнание Отчуждение	Был ли кто-либо из детей несправедливо или беспричинно изгнан из команды или рабочей группы? Есть ли дети, которых упорно и несправедливо не допускают к общим делам класса?
Подавление	Вынуждают ли каких-то детей силой или угрозами не участвовать в общих дискуссиях, не высказывать своего мнения при общении с другими детьми?
Насилие	Подвергались ли некоторые дети нападениям или физическому насилию со стороны других детей?

При положительном ответе хотя бы на один из этих вопросов педагогу необходимо предпринимать срочные меры по предотвращению деструктивных проявлений конфликта.

Профилактика конфликта – организация взаимодействия в коллективе, исключающего или минимизирующего возможность возникновения конфликтов между детьми, а также между детьми и взрослыми.

Цель профилактики – создать условия, при которых социальное и межличностное взаимодействие не приведёт к столкновениям и столкновение не станет деструктивным.

Средства профилактики и предупреждения конфликтов в детских коллективах:

- формирование организационной культуры в детской группе;
- поддержание здорового социально-психологического климата между детьми;
- развитие навыков управления у педагогов;
- создание условий, обеспечивающих получение обратной связи от учеников;
- четкое формулирование обязанностей учеников с обозначением границ их персональной ответственности;
- прозрачность критериев выставления оценок,
- немедленное прекращение педагогом сплетен и интриг, возникающих в классе;
- недопустимость физической и вербальной агрессии детей;
- запрет на осмеяние любых предложений товарищей;
- необходимость соблюдения строгой конфиденциальности;

Разрешение конфликта – деятельность, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, приведшей к столкновению.

Педагог может выступать как участником, так и посредником в конфликтных ситуациях с детьми и подростками. И в том и в другом случае он несет ответственность за конструктивный исход конфликта, и должен способствовать минимизации конфликтного взаимодействия.

Принципы разрешения конфликтов с детьми и подростками:

1). *Исключение насилия.* Недопустимость физического, социально-организованного, психического (словесного, морального) воздействия на ребёнка, которое неправомерно понижает его нравственный (духовный), социальный и жизненный статус, причиняет ему физические и душевные страдания, а также угроза такого воздействия.

2). *Толерантность.* Социально-психологическое качество личности, означающее терпимость, снисходительность к другому, даже если он не оправдывает чьи-то ожидания. Проявление уважения к другому мнению, отличающегося от Вашего, справедливое и объективное отношение к ребёнку.

3). *Эмпатия.* Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания.

4). *Рефлексия.* Для сохранения педагогом управленческой позиции в конфликте необходимо понимать своё эмоциональное состояние. Позиция наблюдателя, позволяет

сохранить трезвость восприятия, удержать эмоциональное состояние и выбрать наиболее эффективную и конструктивную стратегию поведения в конфликте.

5). *Фасилитация*. Помощь нейтральной стороны, задача которой — облегчение взаимодействия внутри группы. Важнейшим механизмом фасилитации является диалоговое общение, использующее технику активного слушания и адекватного говорения.

Способы разрешения конфликтов и снижения эмоционально-психологической напряженности детей:

1). *Аудиовизуальный способ*. Общеизвестно, что определенные звуки голоса, тон и визуальный контакт снижают напряжение. Если голос начинает звучать тише - это дает сигнал к спокойствию. Кроме того, существенную роль играет разница в тоне и скорости речи. Если голос понижается, коммуникация становится менее категоричной, что невольно заставляет успокоиться.

2). *Кинестетический способ* (движения, положение тела). Желательно, чтобы в периоды возникновения напряженности движения педагога были предсказуемыми и точно рассчитанными, а не нервными и резкими. В ситуации конфликта фактически у любого человека возникает естественная потребность быстрее передвигаться, осуществлять резкие движения, но именно тогда педагогическому работнику необходимо сознательно, с волевым усилием замедлить движения, свести жестикуляцию к минимуму, то есть продемонстрировать максимально спокойное поведение.

3) *Вербальный способ*. Вступая в речевой контакт с наиболее раздраженными детьми, необходимо сказать им что-то нейтральное или эмоционально положительное (может быть, упомянуть о том, чем они недавно успешно занимались), а затем ненавязчиво, косвенно, исподволь подсказать им наиболее адекватный способ конструктивного поведения, а значит, и следующий шаг коммуникативных действий.

Урегулирование конфликта – деятельность, направленная на ослабление конфликта, поиск условий, удовлетворяющих конфликтующие стороны, для обеспечения разрешения конфликта.

С целью урегулирования конфликта можно организовать переговоры между конфликтующими сторонами. На переговорах важно придерживаться принципов добровольности и равноправия участников, нейтральности посредника, конфиденциальности обсуждаемой информации.

ГЛАВА III МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Медиация – это особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам конфликта найти взаимовыгодное решение.

Медиатор – третья сторона, участвующая в процессе медиации, посредник между конфликтующими сторонами, который облегчает процесс общения, фокусирует стороны на их интересах и способствует поиску взаимовыгодного решения проблемы.

Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда необходимо разрешить спор и при этом восстановить или сохранить отношения между людьми.

Технология медиации окончательно оформилась в середине XX столетия, однако ранее существовали и иные формы посредничества в конфликтах, уже содержавшие в себе принципиальные черты медиации.

Границы применения медиации.

Сегодня практика медиации находит своё применение в урегулировании социальных противоречий в условиях российской действительности. В Российском законодательстве процедура медиации регламентируется Федеральным законом от 27.06.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

Всё активнее медиацию используют при разрешении следующих конфликтов:

– семейные споры, связанные с разделом имущества, определением порядка общения с ребенком, расторжением брака, признанием брака недействительным, взысканием алиментов и т.д.;

– жилищные споры (бытовые споры, конфликт с соседями);

– гражданские споры, связанные с разногласиями по заключенным договорам, ненадлежащим выполнением работ и оказанием услуг, возвратом и обменом товаров ненадлежащего качества, споры о действительности сделок;

– трудовые споры, касающиеся вопросов взаимоотношений между работниками и работодателями организаций и предприятий, за исключением коллективных трудовых споров;

– корпоративные споры, конфликты, возникающие при реструктуризации бизнеса, конфликты между акционерами, конфликты между компаниями и т. д.;

– споры о праве собственности;

- споры в коммерческой сфере: при конфликтах внутри компании и между отдельными предприятиями;
- споры, связанные с авторским правом и интеллектуальной собственностью;
- споры о защите прав потребителей;
- споры в образовательной деятельности (в школах, в ВУЗах и других учебных заведениях между родителями, коллективом и администрацией) и т.д.

Что даёт медиация школе?

Школьная медиация позволяет достигать как краткосрочные, так и долгосрочные цели. Медиация помогает взрослым разрешать свои конфликты и конфликты детей более конструктивно, а детям учиться договариваться и общаться, участвуя в переговорах и выступая медиаторами в конфликтах своих сверстников.

Данная практика способствует развитию социальных компетентностей, созданию позитивной культуры разрешения конфликтов, воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации ответственность за принятие и исполнение решения лежит на самих сторонах. Участие в медиациях детей, делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, а умение договариваться начинает цениться всё выше. Это важно как для грамотной ориентации будущих профессионалов в деловой сфере, так и для построения крепких семейных отношений.

Использование технологии медиации может оказаться полезным школе также и с точки зрения введения в практику нового Федерального государственного стандарта основного общего образования, так как медиация напрямую «работает» на достижение следующих личностных образовательных результатов:

- формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми...;
- осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению;
- готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания;

Освоение медиации способствует достижению метапредметных компетенций, таких как:

- умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей;

– умение организовывать учебное сотрудничество и совместную деятельность, находить общее решение и разрешать конфликты на основе согласования позиций и учёта интересов;

– формулировать, аргументировать, отстаивать своё мнение.

Таким образом, школьная медиация решает сразу несколько важных социальных задач, в том числе касающихся воспитания нового успешного поколения граждан нашей страны.

Наша практика показала, что компетентное вмешательство медиатора-переговорщика возможно на любом этапе развития конфликта, даже если ситуация зашла в тупик и стороны исчерпали имеющиеся ресурсы. Опыт проведенных медиаций показывает, что даже самая жёсткая позиция, например: «Я требую уволить этого педагога!», может быть преобразована в сторону конструктивного взаимодействия в интересах ребёнка.

Положительный эффект имеет многосторонняя медиация в школе. Как правило, в таких переговорах принимают участие родители ребёнка, пострадавшего в результате драки или психологического давления со стороны других учеников и родители виновных в инциденте детей, а также классный руководитель, завуч, социальный педагог. Подобные встречи с участием медиатора, очень полезны. Они позволяют участникам восполнить недостающую информацию о случившемся, отреагировать эмоции, поговорить о том, что беспокоит каждого. Важной составляющей в медиации является возможность проговаривания сторонами своих убеждений, интересов и ценностей, что способствует переосмыслению конфликта. Часто такие встречи проходят эмоционально, однако чёткое использование медиатором специальных коммуникативных технологий, соблюдение правил переговоров, своевременное восстановление баланса сил и адекватная реакция на манипуляции позволяет достичь на переговорах атмосферы доверия и сотрудничества и выработать соглашение, отвечающее интересам сторон.

Медиация создаёт эталон межличностных отношений, в которых человек может защитить свои интересы, не ущемляя интересов другой стороны конфликта. Медиация способствует не только урегулированию конфликтной ситуации, но и сохранению отношений сторон, ответственному подходу к дальнейшему взаимодействию друг с другом

Принципы медиации

Успешная медиация невозможна без обязательного соблюдения следующих принципов:

Принцип нейтральности медиатора. Медиатор (посредник) не решает, кто прав, а кто виноват, его задача организовать процесс эффективного обсуждения проблемы. Медиатор беспристрастен по отношению ко всем сторонам конфликта и не заинтересован в каком-то конкретном решении. Именно поэтому он не советует и не принимает решений за стороны, а стимулирует их самих к поиску взаимовыгодного выхода из ситуации.

Принцип добровольности. Стороны добровольно принимают участие в процедуре медиации. Все участники переговоров (в том числе медиатор) могут выйти из процесса в любой момент. На медиации всё происходит с согласия сторон, включая принятие решения, за реализацию которого они сами несут ответственность.

Принцип конфиденциальности. Медиатор не имеет права разглашать информацию, полученную в ходе медиации, без согласия сторон. Часто стороны при содействии медиатора заключают друг с другом соглашение о конфиденциальности, если в этом есть необходимость. Конфиденциальность в медиации помогает сторонам «сохранить лицо» и почувствовать себя защищенными, что очень важно в ситуации конфликта.

Принцип равноправия. Каждый из участников имеет равное право высказываться, принимать участие в разработке, обсуждении и принятии конечного решения. Медиатор уделяет каждому равное количество времени и внимания.

Этапы медиации

1. Вступительное слово медиатора.

Цель вступительного слова - сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров, создать атмосферу доверия как к процессу, так и к самому медиатору. Медиатор:

- объясняет, что такое медиация, ее принципы (особое внимание обращается на принцип конфиденциальности);
- излагает правила поведения участников;
- разъясняет право медиатора проводить кокусы;
- выясняет мнение присутствующих о том, все ли стороны, от которых зависит принятие решения, присутствуют на переговорах;
- предлагает участникам подписать соглашение об участии в медиации.

2. Презентация сторон.

Медиатор предлагает сторонам по очереди рассказать, как они видят сложившуюся ситуацию, что чувствуют, и что хотят получить в результате переговоров. Каждой стороне он даёт обратную связь в технике «эхо-повтор», структурируя услышанную информацию.

3. Дискуссия по выработке вопросов для переговоров.

На данном этапе конфликтующим сторонам предлагается обсудить услышанное и высказать свои комментарии. На этом этапе медиатор предоставляет право всем участникам дать свою оценку происшедшему и выразить те чувства, которые у них возникли. Возможность откровенно и корректно говорить о своих чувствах повышает у сторон доверие к самому процессу медиации. Главная задача на этом этапе - достичь согласованной формулировки проблемы (принимаемой всеми сторонами).

4. Кокус (индивидуальная беседа).

Если медиатор чувствует, что конфликтующие стороны что-то недоговаривают (или умышленно скрывают), он может объявить о необходимости проведения кокусов - бесед с каждой стороной поочередно. Одна или обе стороны могут сообщить в кокусах сведения, которые, по их мнению, не должны быть известны другой стороне. Поэтому медиатор по окончании кокуса должен обязательно уточнить, что именно из сказанного может быть высказано в присутствии другой стороны при продолжении медиации.

На данном этапе (в том числе в кокусах) констатируются интересы участников; при этом медиатор старается выявить точки сближения или прямого пересечения позиций и интересов сторон.

5. Дискуссия по выработке предложений.

Стороны вырабатывают решение, устраивающее их. Медиатор проверяет его на реалистичность, обсуждает дальнейшие шаги, если решение не будет исполнено. Успех работы на этом этапе во многом зависит от интеллектуальных возможностей сторон (если хотя бы одна из сторон не способна к рациональному рассуждению, медиация бесполезна). Также на результативность процесса влияет и искусство медиатора, помогающего генерировать конструктивные идеи.

6. Подготовка и заключение соглашения.

На данном этапе происходит проверка выдвинутых предложений на реальность, окончательное редактирование письменного текста, устраивающего в равной степени все стороны. Затем обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения.

7. Выход из медиации.

Медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т. п. Задача этого этапа - получение медиатором через «обратную связь» информации о результатах работы.

Стороны оценивают:

- насколько они удовлетворены достигнутым соглашением;

- насколько они удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора;

- свое эмоциональное состояние: стало ли им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т. д.

8.Профилактика постконфликта.

На данном этапе осуществляется отслеживание дальнейшего развития ситуации. На этом этапе оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение), возможность оказания дальнейшей помощи (провести еще одну медиацию, направить на психологическую консультацию и т.п.).

Таблица 3

Краткое описание действий медиатора в соответствии с этапом переговоров

Этап медиации	Слова и действия медиатора
<p>Вступительное слово</p>	<p>Медиатор: «Здравствуйте! Меня зовут я медиатор. Как зовут вас? Здесь будут проходить переговоры с целью разрешения вашего конфликта, моя задача – их организовать, а решение, которое вы выработаете и примете - это ваша ответственность.</p> <p>Медиация - процесс добровольный. Я хочу спросить вас, является ли ваше участие в переговорах добровольным? Не требуется ли присутствие кого-то еще, кто может принимать решение по вашему вопросу?</p> <p>Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать информацию, полученную от вас.</p> <p>Вы в равной степени можете высказываться, принимать участие в обсуждении предлагать решения.</p> <p>Я нейтрален, то есть не стою на чьей-то стороне, не оцениваю вас, не советую, как надо поступить, моя задача – организовать обсуждение вашей ситуации.</p> <p>Чтобы наши переговоры прошли успешно, необходимо выполнять следующие правила: не оскорблять друг друга, не использовать резких, обидных выражений. Стараться искать совместно решение ситуации».</p>
<p>Презентации</p>	<p>Медиатор:«Сейчас по очереди вы расскажете, что произошло,</p>

я сторон	как вы видите ситуацию, что чувствуете, и какое решение вас устроит». Стороны по-очереди рассказывают о ситуации. После каждого рассказа медиатор использует технику «Эхо-повтор» (Отделяет факты от интерпретаций и оценок)
Дискуссия по выработке тем для переговоров	Медиатор предлагает обсудить услышанное, задаёт вопросы, уточняет факты, работает с эмоциями сторон. Стороны также обмениваются впечатлениями об услышанном.
Индивидуальные беседы (кокус)	Медиатор в индивидуальной беседе проясняет интересы сторон, уточняет позицию с учётом информации, полученной на общей сессии, обсуждает варианты возможного приемлемого решения.
Дискуссия по выработке предложений	Стороны вырабатывают решение, устраивающее их. Медиатор проверяет его на реалистичность, обсуждает дальнейшие шаги, если решение не будет исполнено.
Подготовка и заключение соглашения	Совместно со сторонами медиатор готовит проект соглашения, которое принимается в устной или письменной форме
Выход из медиации	Медиатор благодарит за работу, спрашивает у сторон степень удовлетворённости работой и заключённым соглашением.

Функции медиатора:

- **организатор процесса** - медиатор обеспечивает последовательное и конструктивное ведение переговоров;
- **активный слушатель** - медиатор применяет особый набор «коммуникативных инструментов»: техники активного слушания, умение задавать открытые вопросы, отделять факты от интерпретаций и оценок, владение техниками эхо-повтор, парафраз, рефрейминг, резюмирование и т.д.;
- **генератор идей** - медиатор стимулирует спорщиков к поиску иных решений, чем те, которые до сих пор ими рассматривались;
- **расширяет ресурсы сторон**, снабжая их полезной информацией,
- **обучает** стороны конструктивному ведению переговоров и выработке соглашения, **проверяя его на реалистичность**;

– **хранитель психологического климата** следит за балансом сил на переговорах, исключает оскорбления и унижения сторон друг другом.

Памятка учителю-посреднику в разрешении конфликта:

1. Объяснить, что в жизни конфликты возникают часто, и надо научиться их разрешать.

2. Установить ряд правил, чтобы успешно искать решение.

- *говорящего не перебивать, дать возможность высказать свое мнение;*
- *говорить правду, не оскорбляя и не упрекая друг друга;*
- *стремиться к сотрудничеству, искать общее решение.*

3. Обсуждать следующие вопросы:

Таблица 4

Вопрос	Действие
а) Что произошло?	Сформулировать суть конфликта.
б) Что привело к конфликту? Почему это произошло?	Выяснить причины.
в) Какие чувства вызвал конфликт у участников противостояния?	Определить. Назвать чувства.
г) Как быть в этой ситуации?	Найти решение

4. Выслушать обе конфликтующие стороны. Они должны быть уверены, что к их мнению прислушиваются. Следить за тем, чтобы высказывания были конструктивными.

5. Стараться снизить эмоциональное возбуждение. Дать возможность высказываться, обеспечивая эмоциональную поддержку. Эмоциональная разрядка способствует в дальнейшем установлению атмосферы доверия на переговорах.

6. Если конфликт сложный, то необходимо рассматривать спорные вопросы по пунктам.

7. Выслушать и обсудить предложения каждой стороны по каждому пункту.

8. Выработать общее решение, одинаково понимаемое сторонами.

9. Принятое решение отразить в **соглашении** (в письменной или устной форме).

10. Поблагодарить стороны за конструктивное общение.

ГЛАВА IV СЛУЖБА МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Создание служб медиации в образовательных организациях требует системного и комплексного подхода, рассчитанного на долгосрочную перспективу.

Это достаточно трудоемкий процесс, преследующий разноуровневые цели:

- **краткосрочные (интервенция):** преодоление актуальных конфликтов, достижение консенсуса и взаимопонимания в школьном коллективе;
- **среднесрочные (решение конфликтов):** продвижение конструктивного подхода к конфликтам;
- **долгосрочные (превентивность):** развитие социальных компетентностей, создание позитивной культуры разрешения конфликтов

Школьная служба медиации по своему характеру - волонтерское движение.

Школьная служба медиации состоит из команды кураторов (взрослых медиаторов из числа педагогических работников) и учащихся-медиаторов.

В команде кураторов могут быть:

- руководитель службы школьной медиации ;
- практикующий медиатор - специалист, проводящий медиации;
- медиатор-тренер - специалист, который будет обучать учащихся медиации, он должен пройти специальное обучение (в качестве тренера по школьной медиации).

Курирование деятельности школьной службы медиации возможно специалистами районного управления образования, либо психологического центра, подведомственного управлению образованию, прошедшими специальное обучение (школьной медиации).

Члены ШСМ - это учащиеся, примерно 10 человек (двух возрастных групп - 7-9 классы и 10-11 классы). В эту группу входят учащиеся, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждении конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников.

Взрослые члены команды участвуют в разрешении ситуаций, которые не под силу учащимся в связи с их более низким опытом и статусом.

Требования к квалификации куратора-руководителя службы школьной медиации:

- должен пройти обучение школьной медиации;

- проходить супервизию своей работы по конфликту в профессиональном сообществе;

- иметь свободный доступ к сайтам с обновляемой информацией о школьных службах медиации;

- иметь возможность участвовать в семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях по соответствующей тематике.

Таким образом, школьная служба медиации - это волонтерское движение, состоящее из взрослых (лиц с педагогическим или психологическим образованием) и детей (учащихся средних и старших классов общеобразовательной школы). Деятельность школьной службы медиации направлена как на практическое урегулирование конфликтов, так и на создание новой культуры взаимоотношений (и в рамках образовательной организации, и в будущей взрослой жизни школьников).

Этапы создания службы медиации в школе

Интересным и созвучным нашему пониманию школьной медиации является опыт белорусских коллег (по материалам пособия : Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М. С. Бойко и др.] ; под общ. ред. С. В. Лабода. — Минск: Медисонт, 2011. — 316 с.)

1 этап подготовительный

- Заручиться поддержкой администрации школы
- ШСМ может дополнять уже имеющиеся направления работы в школе, например, по профилактике насилия
- Школьное самоуправление и другие организации учащихся поддерживают программу по созданию ШСМ
- Общешкольная конференция (собрание) принимает решение о реализации программы ШСМ
- 2 учителя (или психолог/социальный педагог) готовы курировать программу ШСМ, они проходят специальное обучение
- В школе выделяется подходящее помещение для ШСМ
- Определяется, в какое время можно будет воспользоваться услугами школьных медиаторов (на переменах или во время занятий и на каких условиях)
- Решены вопросы расходов (например, на аренду помещения вне школы для тренинга, на питание участников, на оплату гонораров привлекаемых тренеров — возможно через привлечение спонсорских или проектных средств)

2 этап - организационный

- Объявляется набор в группу школьных посредников
- Ученики получают информацию о программе подготовке медиаторов (количество тренингов, характер обучения, участие в заседаниях рабочей группы и т. д.) и принимают решение об участии в тренинге
 - Группа учеников, участников тренинга (примерно 12-16 школьников) должна быть гетерогенной: она состоит из учеников разных классов одной или разных возрастных ступеней
 - Группа будущих медиаторов должна быть репрезентативной для всей школы (соотношение девочки / мальчики, межкультурный аспект — соотношение различных национальностей, языковых групп и т. д.)
 - Группа будущих медиаторов состоит из учеников, которые пользуются авторитетом среди своих одноклассников (например, члены школьного самоуправления, старосты класса, неформальные лидеры — «вожаки» и т. д.)

3 этап – обучение

- Проводится совместное обучение участников группы будущих медиаторов (по возможности с привлечением внешних тренеров)
 - Тренинг по подготовке школьников-медиаторов проходит в учебное время вне школы (в молодежных центрах свободного времени, образовательных центрах и т. д.) и по возможности строится по модульному принципу (раз в неделю, в течение нескольких дней или в течение недели)
 - Во время тренинга школьники разрабатывают стратегии презентации себя как медиаторов ШСМ (реклама среди сверстников, графики работы и т. д.)
 - По окончании тренинга в праздничной обстановке вручаются сертификаты медиаторов (в присутствии одноклассников, школьной администрации, родителей и т. д.)
 - Школьники-медиаторы вместе оформляют помещение ШСМ
 - Школьники-медиаторы проводят «само-PR» в различных классах (рекламные ролики, плакаты, флайеры, школьное радио/ТВ и т. д.)
 - Регулярные встречи школьников-медиаторов по планированию деятельности ШСМ, супервизия со стороны кураторов, поддержка «духа команды» и т. д.

4 этап - реализация

- Опыт работы школьников-медиаторов и педагогов-кураторов ШСМ регулярно оценивается, разрабатываются меры для поддержки и стратегии развития ШСМ, в том числе с участием администрации школы (в рабочих группах, через круглые столы, собрания и т. д.)

- В школе внедряются и другие направления работы в рамках конфликт-менеджмента (тренинги социальных компетенций, тренинги против насилия и т. д.)
- Новые ученики проходят обучение в рамках программы подготовки школьников-медиаторов на регулярной основе (каждые 1-2 года)
- Опытные школьники-медиаторы могут выступать в роли тренеров-ассистентов по принципу «равный обучает равного»

Программа подготовки Юных медиаторов

Освоение и реализация школьниками переговорных и медиативных технологий в будут эффективными, если представители администрации школы, педагоги, родители знают, понимают и приветствуют медиацию, как способ урегулирования школьных конфликтов, поэтому важной составляющей нашего инновационного проекта было конфликтологическое просвещение педагогов и родителей.

Вашему вниманию предлагается Программа подготовки и сопровождения Юных медиаторов (далее Программа) (сроком реализации на 1 учебный год) которая прошла успешную апробацию в г. Ярославле на базе МОУ СОШ № 66. В Приложении представлена «Тетрадь юного медиатора» данное пособие в настоящее время включено в Базу данных: «Технологии обучения школьников медиации» и прошло процедуру государственной регистрации о праве интеллектуальной собственности.

Ключевой идеей программы является идея о том, что медиации должны обучаться все желающие освоить эту технологию школьники, поэтому на первом и втором этапах основной критерий отбора – мотивация школьников.

Цель Программы: организация и сопровождение деятельности эффективно работающей школьной службы медиации, направленной как на практическое урегулирование конфликтов, так и на создание новой культуры взаимоотношений несовершеннолетних в образовательном пространстве.

Задачи Программы:

- повышение коммуникативной и конфликтной компетентности обучающихся,
- освоение школьниками переговорных технологий с ориентацией на сотрудничество
- формирование навыков конструктивного посредничества при урегулировании конфликтной ситуации.

Этапы подготовки медиаторов- школьников

I этап (сентябрь-октябрь) – организационно-ознакомительный			
№ п/п	Мероприятия		Цель
1.	Проведение тренингов, бесед, классных часов по проблемам конфликтов в школе и возможностей медиации (обучающиеся 7-9 классов)		<ul style="list-style-type: none"> – Выявление обучающихся, интересующихся проблемой урегулирования конфликтов и желающих участвовать в деятельности ШСМ – Формирование команды школьников, желающих обучаться переговорам и медиации и участвовать в работе ШСМ
II этап (ноябрь, осенние каникулы) – обучающий			
2.	Обучение всех желающих школьников переговорам и медиации в осенние каникулы на базе тематической смены осеннего лагеря юных медиаторов по Программе подготовки юных медиаторов		<ul style="list-style-type: none"> – Расширение и систематизация научных представлений о конфликте, его структуре, динамике, этапах его развития и способах разрешения и урегулирования – Формирование коммуникативных, переговорных и медиативных навыков у школьников - будущих медиаторов.
Программа обучения школьников медиации В тематическом Лагере Юных медиаторов			
	Темы:	Мероприятия:	Цели задачи:
1)	Эффективная коммуникация	1. Линейка- открытие 2. Презентация команд участников 3. Вводное тестирование 4. «Вертушка» коммуникативных тренингов : «Тренинг сплочения», «Тренинг активного слушания», «Тренинг умения задавать вопросы», «Тренинг невербальной коммуникации»; 5. Знакомство с «Тетрадью юного медиатора» 6. Рефлексия.	<ul style="list-style-type: none"> – -знакомство группы, «размораживание», первый опыт самораскрытия и совместной работы; – -формирование первого впечатления участников о предстоящей работе; – диагностика; – -лабилизация, формирование представлений об эффективных и неэффективных способах вербального и невербального общения и убеждения другого; – -анализ причин искажения информации;

2)	Конфликты в школе	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мини – лекция «Что такое конфликт» 2. Анализ видео –кейсов на тему: «Как мы ведём себя в конфликте» 3. Дискуссия «Плюсы и минусы конфликта» 4. Арт-методика «Комикс - конфликт» 5. Беседа «Моббинг в подростковой среде» 6. Ролевая игра «Эффективное поведение в конфликте» 	<ul style="list-style-type: none"> – знакомство с основными понятиями конфликтологии, причинами и типами конфликтов в современной школе; – отработка навыка распознавания факторов конфликта; – анализ стратегий поведения в конфликте на примерах видео-кейсов; – развитие критического мышления, поиск ресурсов конфликта; – развитие системного представление о конфликте на примере использования арт-технологий; – формирование -представлений о признаках и последствиях моббинга; – отработка конструктивного поведенческого репертуара в ситуации конфликтного общения; – рефлексия и оценка полученных знаний в ходе тренинга
3)	Переговоры	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мини-лекция «Что такое переговоры» 2. Тактики ведения переговоров упражнения «10 конфет», «Спички», «Кто сильнее» 3. Ролевая игра «Людоеды», «Семейные обязанности» 4. Деловая переговорная игра «Молодильные яблоки»; 5. Рефлексия 	<ul style="list-style-type: none"> – знакомство с понятием «переговоры», тактиками и стратегиями переговоров; – анализ собственных переговорных сценариев; – осознание участниками неконструктивного и неэффективного поведения на переговорах; – обучение технологиям переговоров с ориентацией на сотрудничество
4)	Медиация	<ol style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с процедурой медиации 2. Отработка вступительного слова медиатора 3. Тренинг использования коммуникативных инструментов в медиации. 4. Проведение учебных медиаций 5. Презентация служб школьной медиации. 6. Итоговое тестирование 7. Подведение итогов и закрытие лагерной смены 	<ul style="list-style-type: none"> – знакомство с основами процедуры медиации; – практическое использование технологии медиации в переговорах в конфликтной ситуации; – отработка юными медиаторами навыков активного слушания, вентиляции эмоций, выявления интересов сторон, поиске решения.
III этап (конец ноября) – формирование команды и деятельность ШСМ			
3.	Определение членов ШСМ по итогам обучения в Лагере Юных медиаторов (8-10 человек)	- Создание школьной службы медиации из числа подготовленных школьников и взрослых кураторов, издание приказа о составе ШСМ на год.	

4.	Регулярное собрание членов ШСМ по организационным и текущим вопросам.	<ul style="list-style-type: none"> - Определение целей, задач функций и содержания основных направлений деятельности Школьной службы медиации. - Знакомство с регламентом работы и этическими принципами медиатора – школьника. - Согласование плана работы школьной службы медиации на год по основным направлениям деятельности. - Обсуждение текущих вопросов.
5.	Информационное обеспечение о деятельности ШСМ. <ul style="list-style-type: none"> – Создание Интернет - ресурса по информационной поддержке ШСМ – Разработка брошюр, буклетов, презентаций по проблемам конфликтов в школьном возрасте членами ШСМ. – Выступление школьников - медиаторов с информацией в классах (Проведение недели медиации) 	<ul style="list-style-type: none"> - Информирование обучающихся школы о возможности обратиться в Службу школьной медиации. - Конфликтологическое просвещение участников образовательного процесса
6.	Стажировка медиаторов - школьников проведение переговоров в конфликтных ситуациях с участием взрослого ко-медиатора.	- Внедрение технологий медиации и переговоров в практику урегулирования конфликтов с участием несовершеннолетних.
7.	Организация и проведение переговорных игр, учебных медиаций с членами ШСМ других школ города и области.	- Организация и поддержка межшкольной (сетевой) коммуникации, сотрудничества, взаимопомощи членов ШСМ с целью методической поддержки и обмена опытом.
8.	Участие в городских и региональных конкурсах и олимпиадах по конфликтологии, психологии и медиации	<ul style="list-style-type: none"> - Поддержание имиджа образовательной организации; - Профориентация школьников
<i>IV этап (май) –подведение итогов деятельности ШСМ за учебный год</i>		
9	<i>Итоговое собрание членов ШСМ</i>	- Анализ эффективности деятельности ШСМ, обсуждение планов и перспектив развития ШСМ на следующий учебный год

Таблица 7

Документы, предусматривающее нормативно-правовое и методическое обеспечение внедрения медиации в образовательные организации

Наименование нормативно-правового акта	Краткое обоснование включения нормативного правового акта в нормативно-правовое обеспечение процесса урегулирования конфликтов
Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"	- регулирование отношений, возникающих в связи с реализацией основных гарантий прав и законных интересов ребенка в Российской Федерации. <i>Предусматривает возможность создания и развития</i>

	<i>форм детского самоуправления в образовательных учреждениях. Непосредственное участие подростка в принятии решений по вопросам, касающимся его прав и свобод, уважения чести и достоинства.</i>
Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"	- регулирование отношений, связанных с применением процедуры медиации к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также спорам, возникающим из трудовых правоотношений и семейных правоотношений.
Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»	предусматривает организацию индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними, оказавшимися в особой категории лиц, перечисленных в законе. Работа организуется на принципах гуманности и поддержки, создания муниципальных и региональных служб примирения. «Статья 1. В систему профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних входят комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, (...) органы управления образованием. Статья 2. В органах, указанных в пункте 1 настоящей статьи, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации, могут создаваться учреждения, осуществляющие отдельные функции по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».
Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. N 761 "О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы"	- регулирование отношений, связанных с созданием системы защиты и обеспечения прав и интересов детей и дружественного к ребенку правосудия
План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы	- предусматривает организацию и развитие сети служб медиации в образовательных учреждениях в целях реализации восстановительного правосудия.
Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации. (утв. распоряжением Правительства РФ от 30 июля 2014 г. N 1430-р)	Определяет основные цели, задачи и направления действий по созданию сети служб медиации, организации их работы, подготовке кадров, внедрению с их помощью медиативной и восстановительной практики в работу с детьми и подростками, вовлечению всех государственных и общественных институтов, участвующих в воспитании и формировании личности - от семьи до высшей школы. Концепция направлена на внедрение инновационных для России медиативно-восстановительных способов и механизмов предупреждения и разрешения конфликтов с участием детей и подростков, с целью снижения количества конфликтов с участием несовершеннолетних, уменьшения асоциальных проявлений среди детей и подростков.

Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (утв. Министерством образования и науки РФ от 18 ноября 2013 г. № ВК-54/07вн)	Содержат обоснование актуальности создания служб школьной медиации в образовательных организациях, правовую основу организации служб школьной медиации, определения понятий «школьная медиация» и «служба школьной медиации», цели и задачи и основные этапы организации служб школьной медиации.
Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года	- определение основных векторов инновационного развития системы образования; - обоснование ключевых компетентностей обучающихся и профессиональных компетентностей педагогических и руководящих работников, необходимых в современных условиях для эффективного функционирования организации и экономики в целом.
Приказ Департамента образования мэрии г. Ярославля от 26 июня 2017 № 01-05/502 Об утверждении плана мероприятий («дорожная карта») по развитию школьных служб медиации в муниципальных образовательных организациях города Ярославля до 2020 года	- утверждение Дорожной карты по развитию школьных служб медиации в муниципальных образовательных организациях города Ярославля до 2020 года

Локальные акты, регламентирующие работу школьных служб медиации

В организации школьной службы примирения начальным этапом будет разработка и принятие документов, обеспечивающих функционирование и развитие ШСМ. Для этого нужно рассмотреть примерный перечень документов.

Примерный перечень документация школьных служб медиации:

1. Приказ директора школы о создании Школьной службы медиации;
2. Положение о школьной службе медиации;
4. Формы обращений в ШСМ, отчетов;
5. Журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций;
6. Информационные буклеты о работе ШСМ;
8. Программа подготовки и сопровождения учащихся, членов ШСМ;
9. Программа занятий по обучению школьников основам медиации;
10. План работы ШСМ на учебный год.

Прежде всего, при оформлении документации стоит обращаться к федеральным законам: «Об образовании в Российской Федерации», «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений»; локальными актами школы: уставу, положению о службе медиации,

положению о школьном совете профилактики, положению о школьном ученическом самоуправлении и др.

ГЛАВА 2. ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГА

Профессия учителя является одной из наиболее значимых профессий социальной направленности. От качества работы такого специалиста зависит не только настоящее положение дел общества, но и то, каким это общество будет. В процессе воспитания и обучения не редко возникают конфликтные ситуации, поэтому повышение конфликтологической компетентности педагога будет способствовать как его профессиональному и личностному росту, так и улучшению климата в коллективе, увеличению количества продуктивно использованного времени на занятиях.

Изучение вопросов конфликтологической компетентности нашло отражение в многочисленных исследованиях (Г.Г. Бекмаганбетова, М.М. Кашапов, Н.В. Самсонова, Т.Р. Саралиева, Романов С.В., А.Б. Немкова, О.И. Щербакова, Г.В. Чекмарева и др.). Вместе с тем недостаточно изученными остаются вопросы, структуры и содержания конфликтологической компетентности, и а также условий ее формирования и показателей ее сформированности.

В 2016 году в рамках выполнения бакалаврской выпускной квалификационной работы студенткой направления «Конфликтология» Ю.В. Кузнецовой под научным руководством к.п.с.н. М.А. Юферовой было проведено научное исследование, с целью выявления комплекса условий эффективного формирования конфликтологической компетентности педагогов. Исследование проводилось на базе региональной инновационной площадки МОУ «Средняя школа № 66» г. Ярославля. Практической задачей исследования стала разработка и апробация программы формирования конфликтологической компетентности педагогов.

2.1. Основные теоретические подходы к понятию конфликтологическая компетентность

Для того чтобы более точно определить понятие конфликтологической компетентности педагогического работника, необходимо разобраться с рядом смежных понятий.

Впервые термин «**конфликтологическая компетенция**» был введён Хасаном Б. Он рассматривает её, как способность, присущую, как индивиду, так и группе (социальной группе или организации). Её сущность заключается в способности в реальном конфликте осуществлять деятельность, связанную с минимизацией деструктивных форм конфликта и переводом конфликтов в социально-позитивное русло.

Подчёркивая этическую сторону данной компетенции, Чекмарева Г.В. предлагает такую интерпретацию определения Хасана Б.: «**конфликтологическая компетенция** - совокупность теоретических знаний, умений и навыков, позволяющих цивилизованно выстраивать общение и выбирать достойные варианты поведения в конфликтных ситуациях».

Подразумевая конфликтную компетентность, как особый структурный элемент коммуникативной компетентности, Бекмаганбетова Г.Г. рассматривает её с точки зрения регуляции поведения, позитивным результатом которой она видит освоение позиций партнёрства и сотрудничества в конфликте.

Щербакова О.И. считает, что конфликтологическая культура – это способность решать проблемы и преодолевать противоречия конструктивными способами. При этом под конструктивным решением конфликта она подразумевает такой выход из конфликта, который содержит в себе решение проблемы с учетом интересов обеих сторон; осознанное, адекватное ситуации зрелое поведение; сохранение или улучшение взаимоотношений между оппонентами.

В своих исследованиях Немкова А.Б. определяет конфликтологическую компетенцию, как часть общей социальной компетенции. Вслед за Хасаном Б., она рассматривает её, как способность и готовность к осуществлению деятельности по профилактике конфликтов, минимизации их деструктивных форм и переводу их в конструктивное русло. При этом она расширяет это понятие и добавляет в него такой важный смысловой элемент, как возможность выступить посредником или медиатором, если в процессе разрешения конфликта имеется такая необходимость. Так же Немкова А.Б. выделяет 3 уровня сформированности конфликтологической компетенции: низкий (деструктивный), средний (непродуктивный), высокий (конструктивный), которые она выделила исходя из степени устойчивости использования техник, направленных на конструктивное разрешение конфликта. Компонентами конфликтологической компетенции, согласно её исследованиям, являются:

–мотивационный, включающий систему побуждений индивида, связанных с конфликтной ситуацией, отражающей состояние внутренних побуждающих сил, которые благоприятствуют адекватному поведению в конфликте;

–когнитивный, реализующийся через систему знаний о структуре и динамике конфликта, активных и пассивных конфликтных стратегиях, барьерах в общении, профилактике конфликта, ведении переговоров;

–поведенческий, включающий основное умение проектировать свое взаимодействие как бесконфликтное;

–ценностно-смысловой, представляющий отношение к конфликту как к норме взаимодействия между людьми; отношение к насилию и ненасилию как способу отстаивания собственной точки зрения; разрешение конфликта, в котором обе стороны достигают свои цели, что становится возможным при взаимной направленности на партнера;

–эмоционально-волевой саморегуляции, проявляющейся в адекватной самооценке, способности управлять собственными эмоциями в предконфликтных ситуациях и непосредственно в процессе конфликтного взаимодействия, особенно гневом, способности и готовности к эмпатии, рефлексии, самокритичности, умении достичь в конфликте целей самоактуализации и саморазвития, инициативности. Романов С.В., определяет конфликтологическую компетентность, как способность будущего учителя минимизировать деструктивные формы конфликта путём выбора разных стратегий поведения в нём. С учётом специфики профессиональной деятельности учителя, разнообразия форм общения, в том числе и на различных этапах конфликтного взаимодействия, он выделил следующие функции конфликтологической компетентности:

– информативная – способность к неоднозначной трактовке конфликтного взаимодействия и видения перспектив его разрешения.

– регулятивная – способность осуществлять деятельность посредника (медиатора) при разрешении конфликтной ситуации в учебно-воспитательном процессе.

– оптимизационная – способность применять различные техники, стратегии для минимизации деструктивных форм конфликта и перевода их в позитивное русло.

– рефлексивная – способность реконструкции появившегося затруднения и обнаружения его причин.

– профилактическая – способность достижения разрядки напряженности между участниками конфликта, улаживание возникших и обострившихся противоречий.

Саралиева Т.Р. даёт следующее определение: «конфликтологическая компетентность учителя - это интегративная характеристика личностных, деловых и когнитивно-смысловых качеств человека, отражающих системный уровень проявления знаний, умений и способов деятельности по разрешению противоречий между различными субъектами отношений, нивелированию конфликтной ситуации или переводу её в конструктивное русло». Саралиева Т.Р. выделяет такие функции конфликтологической компетентности учителя, как:

– когнитивная, предполагающая способность личности анализировать конфликтную ситуацию, выделять ее структурные компоненты и прогнозировать

дальнейшее развитие конфликта, осуществляя планирование собственных действий на основе оценки своих индивидуальных интеллектуальных качеств.

– ценностная, проявляющаяся в морально-нравственном поведении конфликтологически компетентного педагога, который выступает своеобразным примером для учеников и критерием нравственных ценностей;

– регулятивная, выражающаяся как в способности личности к сознательной мобилизации сил, самоконтролю и управлению своим эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях, так и в способности выполнять посредническую роль или роль медиатора;

– информативная, определяемая как способность к неоднозначной трактовке конфликтного взаимодействия и видению перспектив его разрешения;

– прогностическая, представленная как способность личности прогнозировать дальнейшее развитие конфликтной ситуации и осуществлять планирование собственных действий на основе имеющихся представлений о структуре и динамике конфликта, а также как готовность применения педагогических методов, минимизирующих деструктивные формы конфликта и направляющих их к конструктивному решению;

– рефлексивная, проявляющаяся в способности к самоизучению, анализу причинно-следственных связей, реализации ценностных ориентиров, работе над собой, а также в применении этой способности к сложным условиям в конфликтных ситуациях с учениками; кроме того обеспечивающей возможность личности осуществлять реконструкцию возникшего конфликта и на ее основе производить коррекцию своего дальнейшего поведения применяемой для реконструкции появившегося затруднения и обнаружения его причин;

– мобилизационная, понимаемая как способность рассматривать конфликт в качестве неотъемлемой составляющей нашей жизни и не избегать конфликтного взаимодействия;

– мотивационная, предполагающая психологическую готовности личности к конструктивному разрешению конфликта.

– креативная, определяющая владение приемами творческого разрешения конфликтной ситуации;

– профилактическая, ориентирована на оздоровление психологического климата посредством разрядки напряженности между участниками конфликта, погашение, разрешение и предотвращение дальнейшего развития конфликта;

– интегративная, включающая в себя все перечисленные функции. Смыслом ее является не только конструктивное разрешение конфликта, но и создание ситуаций, где бы учащиеся получали опыт конструктивного поведения в конфликте.

Таким образом, конфликтологическая компетентность учителя – это интегративная характеристика личности, выражающаяся в урегулировании и разрешении конфликтов и конфликтных ситуаций, а так же иных ситуаций противостояния, возникающих в процессе социального и профессионального взаимодействия специалиста, основывающаяся на специальных знаниях и умениях.

2.2. Условия эффективности формирования конфликтологической компетентности педагога.

Нами было проведено эмпирическое исследование условий эффективности формирования конфликтологической компетентности педагога.

а) организация и методы исследования.

Мы предположили, что формирование конфликтологической компетентности будет эффективным если будет направлено развитие когнитивного и эмоционального компонентов, а именно на повышение уровня рефлексии педагогов, мотивации конструктивного поведения в конфликте и снижения уровня эмоциональных помех в коммуникации.

Исследование проходило в три этапа:

На первом, констатирующем этапе был проведён анализ уровня конфликтологической компетентности при помощи следующих диагностических методик: Тест «Незаконченные предложения», Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (МВИ) адаптация Водопьяновой Н. В. Вариант для учителей и преподавателей высшей школы, Методика диагностики "помех" (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В.Бойко, Тест рефлексии. Методика диагностики уровня развития рефлексивности, опросник Карпова А.В.

На втором этапе был проведён формирующий эксперимент, направленный на повышение уровня конфликтологической компетентности учителей МОУ СОШ №66 г.Ярославля.

На третьем этапе был проведён контрольный замер уровня конфликтологической компетентности с целью определения эффективности формирующих мероприятий.

В исследовании приняли участие 14 педагогов в возрасте от 24 до 66 лет. Базой исследования стала МОУ СОШ №66 Фрунзенского района г. Ярославля.

б) методы исследования

Для достижения поставленной цели исследования нами использовались следующие методы: анализ научной литературы по проблемам исследования, опрос, тестирование, формирующий эксперимент, качественная и количественная обработка результатов.

Также до и после проведения формирующего эксперимента использовались диагностические методы, которые включают следующие методики для диагностики когнитивного и эмоционального компонентов конфликтологической компетентности.

1) Диагностика когнитивного компонента:

1. Тест «Незаконченные предложения», (см. приложение 1).

Данный тест разработан Самсоновой Н.В., состоит из 7 незаконченных предложений, позволяющих выявить признаки конфликтогенности, а именно адекватное понимание конфликта (осознание реального противоречия); гибкость ума, внимание к условиям конфликта; эмоциональный фон конфликта; мотивы конфликтного поведения; тенденция избегания конфликта, отношение к эмоциональным конфликтам, отношение к деловым конфликтам. Продолжение предложений даются в произвольной форме. Результаты оцениваются согласно представленной таблицы по трём уровням: низкий, средний и высокий, соответственно трём уровням мотивации (деструктивная, непродуктивная, конструктивная). [23]

2. Методика диагностики уровня развития рефлексивности, опросник Карпова А.В. (см. приложение 4)

Методика предназначена для измерения степени развития рефлексивности как свойства личности. Рефлексивность – это способность человека выходить за пределы собственного «Я», осмысливать, изучать, анализировать, что-либо с помощью сравнения образа своего «Я» с какими-либо событиями, личностями. Рефлексивность, как противоположность импульсивности, характеризует людей, которые, прежде чем действовать, внутренне просматривают все гипотезы, отбрасывая те из них, которые кажутся им маловероятными, принимают решения обдуманно, взвешенно, учитывая различные варианты решения «задачи».

Для реализации профессиональных компетенций педагог должен обладать высокой степенью рефлексивности, этот же показатель является значимым при формировании конфликтологической компетентности учителя. [36]

2) Диагностика эмоционального компонента:

1. Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (МВІ) адаптация Водопьяновой Н. В. Вариант для учителей и преподавателей высшей школы . (см. приложение 2)

Опросник был разработан на основе трёхфакторной модели Маслач К. и Джексон С. и адаптирован Водопьяновой Н. и Старченковой Е. Он предназначен для диагностики эмоционального выгорания исходя из результатов ответов на 22 вопроса по трём шкалам: «эмоционального истощения», «деперсонализации» и «профессиональной

эффективности» (редукция персональных достижений). О высоком уровне выгорания могут свидетельствовать высокие показатели по шкалам «эмоциональное истощение» и «деперсонализация» и низкие показатели по шкале «профессиональная эффективность». Кроме того, в обработке результатов используются показатели субшкал, позволяющие учитывать гендерные особенности респондентов.

Профессиональное выгорание педагога является специфической приобретаемой в процессе работы в данном профиле особенностью специалистов данной профессии. Поэтому мы решили использовать эту методику в своей работе и выявить возможную связь данного параметра с уровнем конфликтологической компетентности учителя.

2. Методика диагностики "помех" (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В.Бойко. (см. приложение 3)

Данная методика направлена на выявление уровня эмоциональной эффективности в общении и выявление типа эмоциональных помех. Среди эмоциональных барьеров В.В. Бойко выделяет пять подгрупп: неумение управлять эмоциями, неадекватное проявление эмоций, неразвитость эмоций, доминирование негативных эмоций, нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе.

Так как профессия педагога относится к социономическому типу, то наличие помех в общении такого специалиста может катализировать большое количество внутриличностных и межличностных конфликтов, а так же негативно сказаться на формировании конфликтологической компетентности такого специалиста.

в) Результаты констатирующего этапа

1) Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (МВІ) адаптация Водопьяновой Н. В. Вариант для учителей и преподавателей высшей школы.

Почти половина (42,9%) испытуемых имеет средний уровень профессионального выгорания, 35,7% испытуемых имеют высокий уровень и 7,1% крайне высокий уровень профессионального выгорания, у 14,3% испытуемых низкий уровень эмоционального выгорания.

Анализ компонентов профессионального выгорания позволил сделать нам ряд выводов: большинство опрошенных (64,3%) имеют низкий уровень эмоционального истощения, при этом почти половина (42,9%) респондентов имеют высокий и очень высокий уровень деперсонализации и у 35,7% учителей высокий и очень высокий уровень редукции персональных достижений. (рис.1)

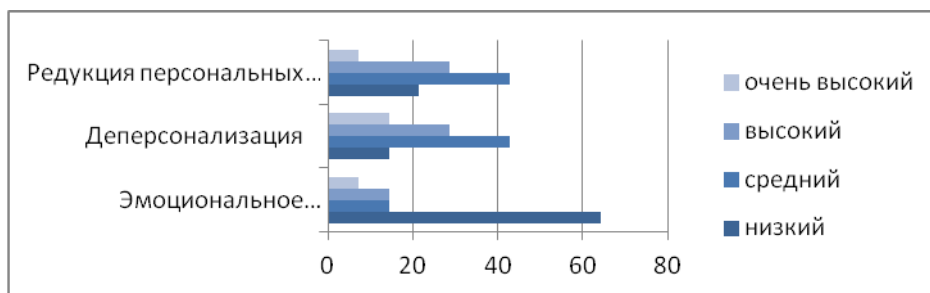


Рис.1. Результаты уровня выраженности компонентов эмоционального выгорания на констатирующем этапе исследования, %

2) Методика диагностики "помех" (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В.Бойко

Эмоции обычно не мешают общаться с партнерами 7,1% респондентов, у 28,6% испытуемых имеются некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении, так же 28,6% респондентов эмоции в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами и 35,7% респондентов эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми.

Корреляционный анализ показателей по выгоранию и наличию помех показал сильную связь ($r=0,7$; $p=0,01$). Следовательно, мы можем говорить о влиянии уровня эмоционального выгорания специалиста на его поведение в конфликте, как коммуникативном процессе. Чем более выгоревший специалист, тем сильнее эмоции мешают его конструктивному взаимодействию в конфликте.

3) Методика диагностики уровня развития рефлексивности, опросник Карпова А.В.

Большая часть исследуемых (85,7%) имеют средний уровень рефлексии, 7,1% человек имеет низкий уровень рефлексии (при этом они не имеют барьеров в установлении эмоциональных контактов и обладают низким уровнем эмоционального выгорания) и 7,1% высокий (который сочетается с высоким эмоциональным выгоранием и очень высоким количеством помех при контактах с людьми).

4) Тест «Незаконченные предложения»

44,1% испытуемых имеют низкий уровень конфликтности и высокий уровень мотивации конструктивного поведения в конфликте, 35,5% имеют средний уровень конфликтности и 20,4% имеют высокий уровень конфликтности и соответственно низкий уровень мотивации конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

Из них выше всего мотивация конструктивного поведения в конфликте по таким показателям, как отношение к деловым конфликтам (83,3%), адекватное понимание конфликта (осознания реального противоречия) (57,1%) и тенденция избегания конфликта

(50%). А ниже всего мотивация конструктивного поведения по мотивам конфликтного поведения (50%) и гибкости ума, вниманию к условиям конфликта (42,8%). Следовательно, преобладающая часть учителей конструктивно настроены относительно деловых конфликтов, осознают существующие противоречия, в половине случаев осознанно стараются избегать конфликтного взаимодействия, при этом в половине случаев мотив конфликтного поведения будет деструктивен и их действия в конфликте будут ригидны, что будет сопровождаться низким уровнем учёта условий конфликтного взаимодействия. (рис.2)

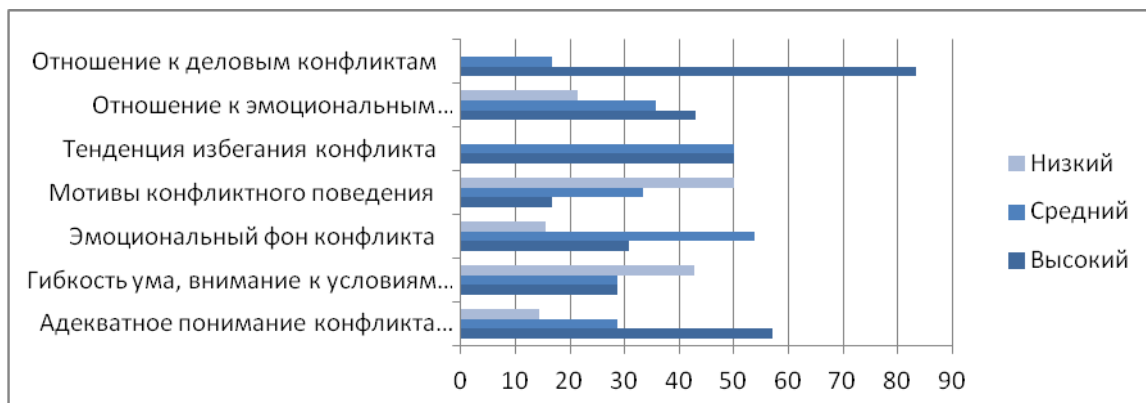


Рис. 2. Результаты уровня мотивации конструктивного поведения в конфликте на констатирующем этапе исследования, %

Таким образом, можно констатировать факт необходимости разработки и реализации программы формирования конфликтологической компетентности педагога.

г) Разработка и реализация программы формирования конфликтологической компетентности.

С целью доказательства выдвинутой гипотезы о том, что формирование конфликтологической компетентности педагога будет эффективным, если будет направлено на развитие парадигмы «понимающего» в конфликтных ситуациях, через повышение уровня рефлексивности, мотивации конструктивного поведения в конфликте и снижения уровня эмоциональных помех в коммуникации, нами была разработана и реализована программа «Конфликтологическая компетентность учителя» на базе МОУ СОШ №66 Фрунзенского района г. Ярославля.

Цель программы – формирование парадигмы «понимающего», как условия эффективного формирования конфликтологической компетентности педагогов.

Основные задачи, реализуемые в программе:

- знакомство с основными понятиями конфликтологии;
- повышение навыков конструктивной коммуникации с окружающими;

- овладение и усовершенствование навыков прогнозирования, разрешения и контролирования протекания конфликта;
- развитие конфликтоустойчивости, эмпатии, рефлексии;
- повышения уровня мотивации конструктивного поведения в конфликте;
- коррекция деструктивных эмоциональных состояний;

Теоретическую основу программы составили концепции конфликтологической компетентности: Бекмаганбетовой Г.Г., Самсоновой Н.В., Саралиевой Т.Р., Романова С.В., Немковой А.Б., Щербаковой О.И., Чекмаревой Г.В., исследования, посвящённые особенностям профессиональной деятельности учителя: Митиной Л.М., Зимней И.А., Кузьминой Н.В., Зеера Э.Ф., Климова Е.А., Марковой А.К., Безносова С.П., Грановской Р.М., Корнеевой Л.Н., Шадрикова В.Д., Штоббе И.А.

Методологическую основу программы составили работы Ковалёва Н.В., Саралиевой Т.Р.

Основные принципы составления и реализации программы:

- Принцип системности. Программа влияет на развитие не только профессионально важных качеств, но и на развитие личности в целом.
- Принцип поэтапности развития. Каждое занятие программы проистекает одно из другого, знания добавляются к уже имеющимся.
- Принцип субъект-субъектного общения. Участие в программе предполагает активную позицию на занятиях.
- Принцип безопасности. Программа тренинга составлена таким образом, чтобы не провоцировать враждебные и агрессивные отношения среди её участников.

Программа рассчитана на 6 тренинговых занятий по 1 академическому часу каждое. (см. Таблица) (см. приложение 5)

Таблица 7

Программа «Конфликтологическая компетентность учителя»

№	Название занятия	Цель	Содержание	Количество часов
1	Что такое конфликт?	Овладеть знаниями о структуре конфликта	1) Упражнение «Рисунок конфликта» 2) Структура конфликта	1
2	Стили поведения в конфликте	1) Знакомство со стилями поведения субъектов в конфликтных ситуациях; 2) Знакомство с позициями субъектов в конфликте по Карнозовой Л.М.; 3) Определение собственных стилей	1) «Мозговой штурм» 2) Упражнение «Стиль поведения в конфликте»	1

		поведения в конфликтных ситуациях.		
3	Услышать другого	1) Формирование коммуникативных умений, устранение эмоциональных барьеров; 2) Овладение навыками высказывания и принятия обратных связей; 3) Формирование умений вести конструктивный диалог в конфликтных ситуациях; Повышение мотивации конструктивного поведения в конфликтах.	1) «Поменяемся ролями?» 2) «Непростые диалоги»	1
4	Как работать с конфликтом?	Сформировать умения анализировать и разрешать конфликтные ситуации, развить рефлексивные навыки.	1) Картографический анализ конфликта	1
5	Когда эмоции мешают	1) Формирование конструктивного отношения к конфликту как социально-психологическому явлению; 2) Снижение коммуникативных барьеров; 3) Повышение уровня рефлексии; Развитие толерантности, эмпатии.	1) «Какие эмоции я переживаю в конфликте?» 2) Функции конфликта 3) Упражнение «Влюблённый»	1
6	Путь к решению конфликта	1) Выявление уровня способностей к анализу разрешению конфликтных ситуаций. 2) Овладение навыками анализа и решения конфликтных ситуаций.	1) Решение конфликтных ситуаций	1

д) Анализ результатов реализации программы.

В ходе реализации программы, на рефлексии, включённой в каждое занятие, мы получали отзывы от учителей относительно методов и методик, включённых в программу, уровня их полезности и эффективности для участников тренингов. На завершающем занятии была проведена рефлексия относительно всей программы по формированию конфликтологической компетентности. Мы получили большое количество положительных отзывов (в устной форме), в целом учителя остались, удовлетворены программой тренингов.

Результаты повторного тестирования также явились показателем эффективности нашей программы.

1) Опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (МВІ) адаптация Водопьяновой Н. В. Вариант для учителей и преподавателей высшей школы.

Большее половины (57,2%) испытуемых имеет средний уровень профессионального выгорания, 21,4% испытуемых имеют высокий уровень и 21,4% низкий уровень эмоционального выгорания. В отличие от данных, полученных до эксперимента, никто из опрошенных не имеет крайне высокий уровень профессионального выгорания. (рис. 3)

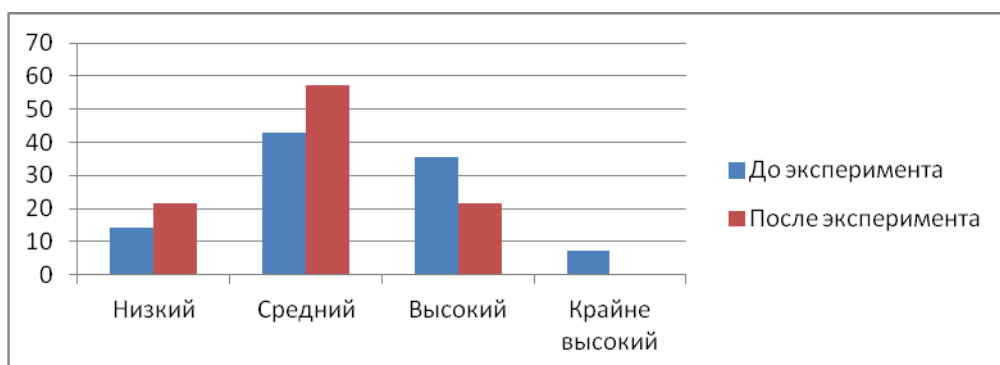


Рис. 3. Изменения уровня эмоционального выгорания до и после эксперимента, %

Анализ компонентов профессионального выгорания позволил сделать нам ряд выводов: количество опрошенных, которые имеют низкий уровень эмоционального истощения не изменилось, однако сократилось количество испытуемых с высоким уровнем (с 14% до 7%) и с крайне высоким уровнем (с 7% до 0%) эмоционального истощения. Количество испытуемых со средним уровнем деперсонализации выросло с 43% до 72%, при этом в двое сократилось число респондентов с низким, высоким и крайне высоким уровнем деперсонализации. (рис.4) Увеличилось число учителей с низким (с 21% до 36%) и средним (с 43% до 57%) уровнем редукции персональных достижений, сократилось до 0% число испытуемых с высоким уровнем редукции персональных достижений, крайне высокий уровень остался неизменным (7%). (рис.5)



Рис. 4. Изменение уровня деперсонализации до и после эксперимента, %

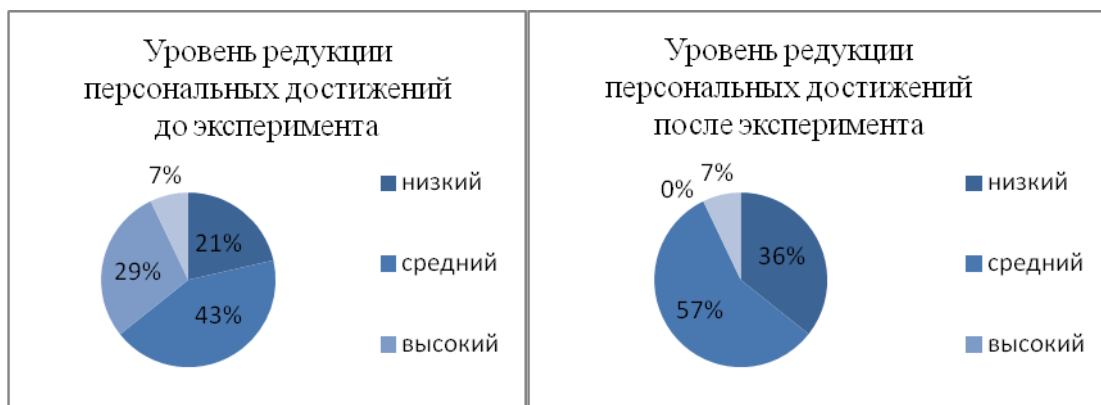


Рис. 5. Изменение уровня редукции персональных достижений до и после эксперимента, %

2) Методика диагностики "помех" (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В.Бойко

После проведения эксперимента, увеличилось количество испытуемых, у которых нет эмоциональных барьеров в общении или они незначительны. Явно уменьшилось число учителей, которым эмоции в достаточной степени мешают коммуникации. (рис.6)

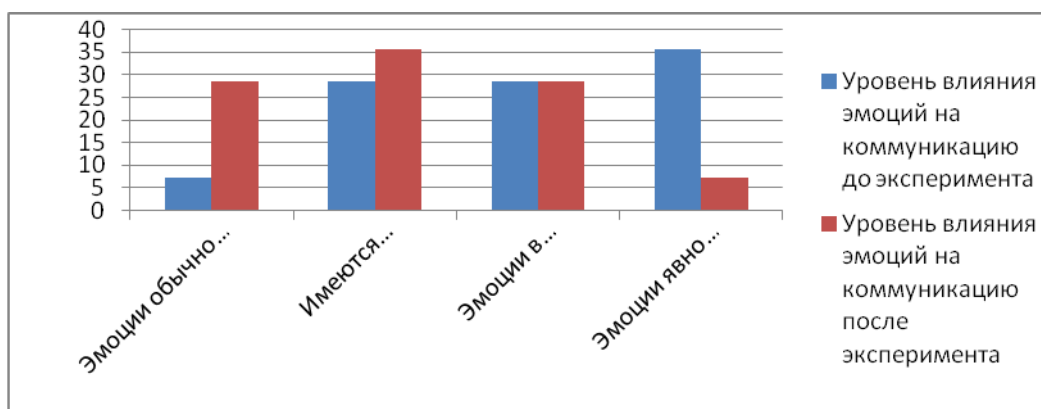


Рис. 6. Изменение уровня влияния эмоций на коммуникацию до и после эксперимента, %

Нами был повторно проведён корреляционный анализ показателей профессионального выгорания и наличия помех в установлении эмоциональных контактов, который показал сильную связь ($r=0,8$; $p=0,01$).

3) Методика диагностики уровня развития рефлексивности, опросник Карпова А.В.

Показатели по уровню развития рефлексивности стали выше, однако в процентном соотношении сохраняются прежние результаты: большая часть исследуемых (85,7%) имеют средний уровень рефлексии, 7,1% человек имеет низкий уровень рефлексии и 7,1% высокий. (рис.7)

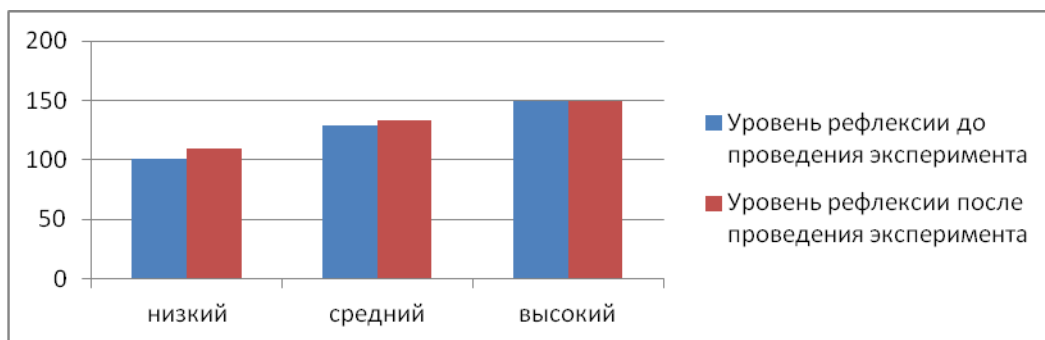


Рис. 7. Изменения уровня рефлексии до и после эксперимента, ср.знач.

4) Тест «Незаконченные предложения»

Результаты данной методики также показали положительную динамику: 62,2% имеют низкий уровень конфликтности и высокий уровень мотивации конструктивного поведения в конфликте, 28,6% имеют средний уровень конфликтности и 9,2% имеют высокий уровень конфликтности и соответственно низкий уровень мотивации конструктивного поведения в конфликтной ситуации. (рис.8)

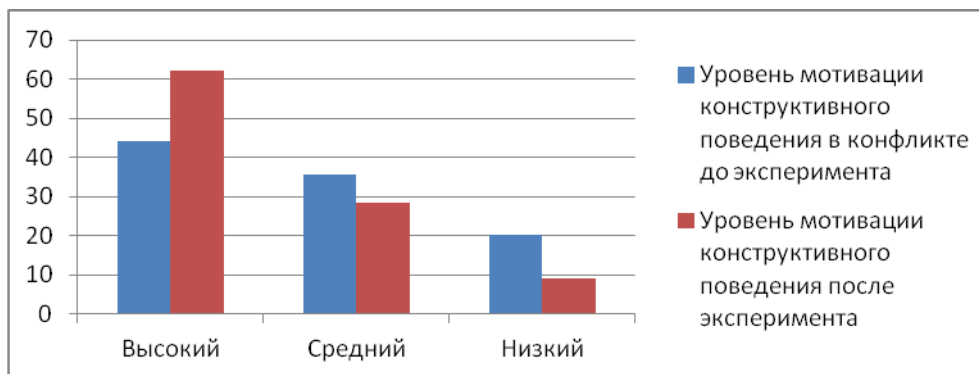


Рис. 8. Изменения уровня мотивации конструктивного поведения в конфликте до и после эксперимента, %

Использованные для анализа методики отражают повышение уровня рефлексии, мотивации конструктивного поведения в конфликтных ситуациях и снижение уровня эмоциональных помех в коммуникации. Таким образом, можно сделать вывод о том, что реализованная нами программа является эффективной.

ТЕЗАУРУС

Таблица 8

ТЕРМИН	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Конфликт	<p>– Столкновение, вызванное противоречиями взглядов, целей, действий, интересов, установок, мотивов, поведения в процессе и в результате общения личностей или социальных групп.</p> <p>– Психологическое эмоциональное (страх), и когнитивное (непонимание) напряжение, возникающее как результат реального или воображаемого (ожидаемого) ущемления своих интересов другой стороной.</p>
Педагогический конфликт	<p>Форма проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, возникающая в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса и вызывающих чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения.</p>
Конфликтологическая компетентность	<p>Осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умение адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации.</p> <p>Способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т.д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта.</p> <p>Конфликтологическая компетентность может быть рассмотрена на двух уровнях. Первый предусматривает способности к распознаванию признаков случившегося конфликта, его оформлению для удержания воплощенного в нем противоречия, и владение способами регулирования для разрешения.</p> <p>Второй предусматривает умение проектировать необходимые для достижения определенных результатов конфликты и конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия; владение способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников и сторон взаимодействия.</p>
Конфликтоустойчивость	<p>Способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие противоречия в отношениях с другими людьми. А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов определяют ее как специфическое проявление психологической устойчивости. Конфликтоустойчивая личность способна контролировать свое поведение в конфликтной ситуации, а также конструктивно разрешать конфликты.</p>

<p>Структура конфликта</p>	<p>Совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других социальных явлений.</p> <p>Структурные элементы конфликта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стороны конфликта, оппоненты – участники конфликта. 2. Мотивы конфликтующих сторон - внутренние побудительные силы, которые подталкивают субъектов к конфликту. 3. Интересы конфликтантов – эмоциональное состояние, связанное с осуществлением познавательной деятельности и характеризующееся побудительностью этой деятельности, преимущественной ее направленностью на какой-либо объект. 4. Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем заявляют друг другу стороны конфликта. Интересы от позиции отличаются по наличию побуждения. 5. Зона разногласий или предмет конфликта – это то, из-за чего возникает конфликт объективно существующая или воспринимаемая в качестве таковой проблема, служащая основой конфликта; это то противоречие, ради разрешения которого стороны и вступают в конфликт. 6. Объект конфликта – это конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Это материальная (ресурс), духовная (идея, норма, принцип и т.д.) или социальная (власть) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Условием конфликта является притязание одной из сторон на неделимость объекта, владение им.
<p>Динамика конфликта</p>	<p>Процесс изменения конфликта. Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения до разрешения:</p> <p><i>После характеристики каждой стадии представлена схема этапов конфликта.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предконфликтная стадия: конфликтная ситуация или потенциальный конфликт (нарастание социальной напряженности или формирование конфликта характеризуется осознанием несовместимости интересов и позиций, консолидацией сторон конфликта; выдвижением требований к оппоненту). 2. Инцидент (повод) характеризует активизацию действия одной из сторон, что задевает, пусть даже непреднамеренно, интересы другой стороны. 3. Эскалация конфликта: конфликтные действия или расцвет конфликта, а также его развитие. 4. Сбалансированное противодействие – этап открытого развития конфликта, в ходе которого устанавливается относительное равновесие в интенсивности действий оппонентов. 5. Завершение конфликта: угасание или преобразование конфликта. 6. Послеконфликтная стадия: осознание и анализ результатов и подведение итогов.
<p>Причины конфликта</p>	<p>С позиции практического разрешения конфликтов можно выделить пять основных групп причин, понимание которых позволяет быстро сориентироваться в выборе пути для урегулирования конфликта.</p> <p>У. Линкольн (W. Lincoln, 1993) выделил следующие причины или факторы конфликтов:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Структурные факторы – существуют объективно, независимо от нашего желания и возможностей и не могут быть изменены в рамках конфликта. Например: географические и природные факторы, политическая система государства, система законов, система социальных и политических институтов и структур, возрастные различия, половые различия, и т.д. • Информационные факторы – ложная, искаженная, излишняя, преждевременная и т.п. информация. Чаще всего это связано с неверным пониманием или интерпретацией тех фактов и событий, которые присутствуют в конфликте. • Ценности – мировоззрение, верования, традиции, привычки, т.е. то, что является важным и определяет содержание нашего «Я». • Отношения (установки, стереотипы) - сложившиеся негативные установки и негативные стереотипы относительно поведения каких-либо групп людей или собственного негативного опыта общения. • Поведенческие реакции - реальное конкретное поведение в конкретный момент времени во взаимодействии. Например, эгоистическое поведение, невыполнение обещаний или безответственность, поведение унижения, давления, манипуляции, оскорбления другого человека, наносящее не только моральный, но иногда и физический ущерб. 	
Функции конфликта	Позитивные (конструктивные)	Негативные (деструктивные)
	Вскрывает противоречие, устраняет его или частично разрешает, тем самым способствуя развитию группы и организации в целом.	Усугубляет возникшие проблемы, приводит к нестабильности и беспорядкам, способствуя дезорганизации в коллективе.
	Устанавливает границы социальной группы путем усиления самосознания ее членов и представлений о собственной идентичности.	Разрушает организацию, обеспечивая отток ее сотрудников в другие социальные группы.
	Сохраняет социальную группу, стабилизируя и регулируя отношения внутри группы, обеспечивая выход враждебным эмоциям, снижая социальное напряжение, мобилизуя внутренние ресурсы.	Может сопровождаться нарушением коммуникации между членами группы, ухудшая взаимоотношения, что приводит к снижению сплоченности, эффективности совместной деятельности.
	Выявляет позиции, потребности участников конфликта, способствуя согласованию их интересов, решению возникающих проблем.	Затрудняет принятие решений в силу несовместимости позиций, интересов.
	Снимает или ослабляет психологическую напряженность, усиливая и развивая личностные качества участников конфликта.	Приводит к стрессовому состоянию, психическому перенапряжению, ухудшению самочувствия, отрицательно сказывается на самочувствии участников конфликта.
Управление конфликтом	Процесс контролирования течения конфликта самими участниками или внешними лицами.	
Регулирование	Последовательная минимизация проблематики и противоречий	

конфликта	конфликта, достигаемая, обычно, через поиск компромисса, достижение согласия и пр.
Урегулирование конфликта	Частичное или временное разрешение, достигаемое адекватными ситуации конфликта средствами, когда находятся условия, удовлетворяющие конфликтующие стороны.
Профилактика конфликта	Деятельность, состоящая в заблаговременном распознании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем. В широком смысле предупреждение конфликтов представляет собой многоплановую деятельность по созданию и укреплению таких условий жизнедеятельности, при которых исключается возможность возникновения конфликтов (в первую очередь деструктивного типа).
Диагностика конфликта	Определение состояния развития конфликта; используется для описания и выяснения сущности конфликта, этапа его развития, причин возникновения с целью разработки способов воздействия на участников конфликтного взаимодействия для его прекращения или перевода в конструктивное русло.
Разрешение конфликта	Совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов (или хотя бы одного из них), их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.
Переговоры	Процесс взаимодействия оппонентов с целью достижения согласованного и устраивающего стороны решения.
Медиация	(от латинского <i>mediare</i> – посредничать) – процесс, в котором нейтральная третья сторона, медиатор, помогает разрешить конфликт, способствуя выработке добровольного соглашения между конфликтующими сторонами. Медиатор облегчает процесс общения между сторонами, понимания позиций и интересов, фокусирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение проблемы, предоставляя возможность сторонам прийти к своему собственному соглашению. Медиация основана на принципах добровольности, нейтральности медиатора, равноправия сторон, конфиденциальности.
Медиатор	Нейтральный посредник, организующий переговоры в конфликтной ситуации и обеспечивающий условия для эффективной коммуникации сторон, с целью поиска взаимовыгодного для них решения.
Школьная медиация	Инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.
Школьный омбудсмен	Уполномоченный по защите прав участников образовательных отношений.

Литература:

1. Аллахвердова О. А., Пособие для начинающих тренеров в области коммуникации и разрешения конфликтов / О.А. Аллахвердова, А.Д. Карпенко. – СПб., 2012. – 89с.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2013. – 512с.
3. Астахов, П. Г. За медиацией — будущее цивилизованного общества / П. Г. Астахов // Медиация и право. – 2014. – № 3 (33). – С. 40-41.
4. Афонькина, Ю. А. Организация деятельности служб примирения в образовательном учреждении – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.edumurman.ru/Sites/default/Uploads/Primerenie.docs1.pdf>, свободный. – Загл. с экрана.
5. Банькина, С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. Москва, 2001. С. 442
6. Банькина, С. В. Российская модель конфликтологического образования // Сб.: Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Вып. 14, 1999. 79с.
7. Банькина, С. В. Конфликтологическая компетентность руководителя. – М.: Сентябрь , 2012. – 192с.
8. Бойко, М.С. Медиация волшебная технология посредничества в конфликтах / Адукатор – журнал выпуск №2(14), 2008. 14- 18 с.
9. Быкова Л.В. Служба школьной медиации. Заметки практика. Журнал «Прообраз», №2 (4), СПб., Фонд поддержки образования, 2016. 54-58с.
10. Володина, С. А. Взаимосвязь конфликтологической компетентности коллектива и имиджа образовательного учреждения / С. А. Володина // Репутациология. 2013. - № 2. — С. 26-31.
11. В помощь школьным службам примирения, Сборник методических материалов/Составители: Макурина, Ю.В., Грихутик, Н.Н., М., Добрая, 2008 –32с.
12. Гребень, Н.Ф. Психологические тесты для профессионалов. – Мн.: Современ. школа, 2007. – 496с.
13. Денисов, О. И. Развитие конфликтологической компетентности руководителей : автореф. дис. . канд. психол. наук : 19.00.13 / О.И. Денисов; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. М., 2015. -25 с.
14. Зинова, Е.Ю. Организация школьной службы примирения (методические рекомендации) - [Электронный ресурс] – Режим доступа:<http://www.vashpsixolog.ru/activities-in-the-school-psychologist/164-raznye-meropriyatiya/1750-organ> свободный. – Загл. с экрана.
15. Иванова, Е.Н. Мифы и легенды о медиации - [Электронный ресурс] – Режим доступа : http://polbu.ru/konfliktology_hrestomatia/ch17_all.html свободный. – Загл. с экрана.
16. Иванова, Е. Н. Разнообразие медиации и ее методическое богатство / Е.Н. Иванова // Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира. СПб., - 2014. – С. 275-277
17. Иванова, Е.Н. Современная медиация: Тенденции и проблемы / Е.Н. Иванова // Конфликтология. 2011. Вып. 1. – С. 146- 148
18. Кашапов, М. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций Текст. : учеб. пособие / Под,ред. проф. А.В.Карпова. — М. Ярославль: Ремдер, 2003.- 183 с.
19. Козлов, В. В. Конфликт. Участвовать или создавать. Текст. / В. В. Козлов, А. А. Козлова. М. : Эксмо, 2009. - 304 с.
20. Козырев, Г.И. Конфликтология. Конфликты в социально- педагогическом процессе // Социально-гуманитарное издание. 2000. № 2. - с. 158
21. Коновалов, А. Ю. Опыт работы школьных служб примирения в России / Сборник материалов. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. –148 с.

22. 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.
23. Коновалов, А.Ю. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы// Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. М.: МОО Центр «СПР», 2005, с. 113
24. Коновалов, А. Ю. Школьные службы примирения - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.8-926-145-87-01.ru/> свободный. – Загл. с экрана.
25. Коновалов, А.Ю. Восстановительная медиация и службы примирения в образовательной сфере - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2014/03/VM-v-soc-sfere.pdf> свободный. – Загл. с экрана.
26. Кузина, А.А. Воспитание конфликтологической компетентности старшеклассников: автореф. дис. ...д-ра педагог. наук: 13.00.01 / А.А. Кузина ; Московский государственный гуманитарный университет им М.А. Шолохова. – М., 2014 – 36с.
27. Курочкина, И. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. 229 с.
28. Лукманов, Е. В. Психология школьного конфликта// Справочник заместителя директора школы. - №24 - 2015. – 76 с.
29. Максудов, Р. Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
30. Максудов, Р. Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Методические рекомендации. — М.: Институт права и публичной политики, 2009. — 72 с. — (Серия «Методы работы с несовершеннолетними правонарушителями»).
31. Медиация: Учебник / Под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. – СПб. : Редакция журнала «Третейский суд» ; М. : Статут, 2016. 470с.
32. Мустафаева, С. А. Педагогические конфликты: причины и пути их разрешения / С. А. Мустафаева // Экспресс-опыт. 2000. № 1. 35 с. (Приложение к журналу «Директор школы».)
33. Немкова, А. Б. Становление конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности : автореф. дис. . канд. пед. наук : 13.00.01 / А. Б. Немкова. Волгоград, 2008.-21 с.
34. Обзор правовых документов, помогающих создать службы примирения и применять медиацию в системе образования - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/.pdf>
35. Овчинникова, Т. С, Павлович Г. А. Служба примирения в образовательном учреждении. - Тюмень: Изд - во предпринимателя Заякина В. В., 2015. - 54 с.
36. Почекаева, И. С. Воспитание конфликтологической культуры старшеклассников : автореф. дис. . канд; пед. наук : 13.00.01 / И. С. Почекаева. — Ижевск, 2010 – 19 с.
37. Проблема развития конфликтологической культуры личности в образовании / О. И. Щербакова //Письма в Эмиссия. Офлайн. Режим доступа: <http://www.emissia.org/> свободный. – Загл. с экрана.
38. Рыбакова, М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М.М. Рыбакова. – М.: Просвещение, 1991. – 128с.
39. Рыданова, И. И. Педагогические конфликты: пути преодоления / И. И. Рыданова. — Минск, 1998.
40. Сиротина, М. П. Профилактика конфликтного поведения : (тренинг в помощь молодым специалистам) / М. П. Сиротина // Воспитание школьников.- 2011.- № 2.- С.55-60.
41. Становление служб медиации в образовательных организациях Ярославской области: первые шаги: сборник материалов / сост. И.Г. Назарова, О.В. Чиркун. – Ярославль: ГОАУ ЯО ИРО, 2015. – 48с.

42. Хазанова, М.А. Школа жизни XXI века. Значение и возможности метода «Школьная медиация» в современной образовательной системе / М.А. Хазанова // Медиация и право. – 2015. – № 4 (26). – С. 66-74.
43. Хасан, Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. Красноярск : Фонд ментал. здоровья, 2003. - 157 с.
44. Худаева, М.Ю. Психологические условия развития конфликтологической компетентности в подростковом возрасте : автореф. дис. . канд. психол. наук : 19.00.13 / М. Ю. Худаева . М. , 2007. - 18 с.
45. Шамликашвили, Ц. А. Что восстанавливает восстановительное правосудие? Два взгляда на проблему преступления и наказания / Ц.А. Шамликашвили // Медиация и право. – 2014. – № 3 (27). – С. 22-30.
46. Шамликашвили, Ц.А. Школьная медиация как способ разрешения конфликтов / Ц. А. Шамликашвили // Журнал «Справочник классного руководителя» - 2014 - №4 – 35-38с.
47. Шемятихин, В.А. Педагогические условия формирования конфликтологической компетентности : автореф. дис. канд. пед. наук 13.00.01 / В. А. Шемятихин. Екатеринбург, 2008. -24 с.
48. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. М: Фонд «Новая Евразия», 2012. – 90 с.
49. Школьная служба восстановительной медиации (примирения). Система подготовки медиаторов. 5-9 классы: практические занятия, тренинговые задания / авт.-сост. О. А. Уварова. - Волгоград : Учитель, 2014. - 123 с.
50. Юферова М.А., Чернецова С.Б. К вопросу о профессиональной компетенции педагогов, участвующих в разрешении конфликтов в образовательном учреждении//Дополнительное профессиональное образование в условиях модернизации. Материалы восьмой всероссийской научно-практической конференции (с международным участием)/ под научной редакцией М.В.Новикова.- Ярославль: РИО ЯГПУ, 2016. С-102-104.
51. Юферова М.А., Доссе Т.Г. Конфликтологические аспекты педагогической деятельности. //Системогенез учебной и профессиональной деятельности : материалы V всероссийской научно – практической конференции, 23-24 ноября 2011 г., Ярославль. Под ред. проф. Ю.П. Поваренкова. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2011. – с. 220 -222. (0, 25 п.л.). 5
52. Юферова М.А., Фролова Э.А. Психологические особенности конфликтов у обучающихся в старшем школьном возрасте.//Педагогическое наследие К.Д. Ушинского: материалы научно-практической конференции «Чтения Ушинского» (4 – 5 марта 2014 г.). – Ч.1. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2014. – с. 424 – 432.
53. Юферова М.А., Углова Т.Г. Условия эффективного разрешения педагогического конфликта.//Педагогическое наследие К.Д. Ушинского: материалы научно-практической конференции «Чтения Ушинского» (4 – 5 марта 2014 г.). – Ч.2. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2014. – с. 298 – 302. 7.
54. Юферова М.А. Психологические особенности поведения педагога в конфликте.//Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира: материалы Второго Санкт-Петербургского международного конгресса конфликтологов. Санкт-Петербург, 3-4 октября 2014 г. – СПб.,2014 – 330-331.
55. Porter Abbey. Restorative Practices in Schools: Research Reveals Power of Restorative Approach 2014 - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.safersanerschools.org/articles.html?articleId=553>. свободный. – Загл. с экрана.
56. Richard Cohen. Quick Guide to Implementing a Peer Mediation Program - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2014/07/Quick-Guide-to-Implementing-a-Peer-Mediation-Program2.pdf> свободный. – Загл. с экрана.

ПОЛОЖЕНИЕ**О СЛУЖБЕ МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ****1. Общие положения.**

1.1. Служба медиации является объединением обучающихся и педагогов, действующим в образовательном учреждении на основе добровольных усилий педагогов и обучающихся (воспитанников).

1.2. Служба медиации осуществляет свою деятельность на основании действующего законодательства РФ, настоящего Положения, Устава образовательной организации, Стандартов восстановительной медиации, Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства РФ от 30 июля 2014 года № 1430), Планом первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы»; постановлений правительства Ярославской области: от 27.09.2012 №975-п "Об утверждении Стратегии действий в интересах детей Ярославской области на 2012-2017годы", от 09.12.2014 №1278-п "Об утверждении плана мероприятий на 2015-2017 годы по реализации Стратегии действий в интересах детей Ярославской области на 2012-2017годы, от 16.03.2016 №265-п «Об утверждении областной целевой программы 2 Семья и дети Ярославии» на 2016-2020 годы».

2. Цели и задачи службы медиации.**2.1. Целями службы медиации является:**

2.1.1. Популяризация среди обучающихся, родителей и педагогов альтернативных способов разрешения конфликтов;

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

2.1.3. Повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса, в том числе в сфере эффективной коммуникации в конфликте.

2.1.4. Снижение количества административных способов реагирования на конфликты и правонарушения;

2.2. Задачами службы медиации являются:

2.2.1. Проведение медиаций, кругов сообщества, школьных и семейных конференций для участников конфликтов;

2.2.2. Обучение обучающихся альтернативным методам урегулирования конфликтов и разделения ответственности;

2.2.3. Информирование обучающихся и педагогов о принципах и ценностях восстановительной медиации.

2.3. Принципы деятельности службы медиации.**3.1. Деятельность службы медиации основана на следующих принципах:**

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие обучающихся в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство специалистов службы медиации не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении, а также примирительный договор (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими).

3.1.3. Принцип нейтральности, не позволяющий специалистам службы примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что специалисты службы примирения не выясняют вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а являются независимыми посредниками, помогающими сторонам самостоятельно найти взаимоприемлемое решение.

3.1.4. Принцип равноправия, утверждающий равное право сторон оценивать конфликтную ситуацию и высказывать свою точку зрения, обсуждать свои эмоции и интересы, участвовать в выработке и принятии решений. У сторон также есть равные права на время и внимание медиатора.

4. Порядок формирования службы медиации.

4.1. В состав службы медиации могут входить обучающиеся 7-11 классов, прошедшие обучение по проведению примирительных программ.

4.2. Руководителем службы может быть психолог, социальный педагог или другой педагогический работник образовательного учреждения (включая директора), на которого возлагаются обязанности по руководству службой медиации приказом директора образовательного учреждения.

4.3. Руководителем службы медиации может быть человек, прошедший обучение проведению программ школьной медиации.

4.4. Родители дают согласие на работу своего ребенка в качестве ведущего примирительных встреч.

4.5. Вопросы членства в службе медиации, требований к обучающимся, входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться локальными актами службы медиации по согласованию с администрацией ОУ.

5. Порядок работы службы медиации.

5.1. Служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, обучающихся, представителей администрации школы, специалистов службы медиации, родителей.

5.2. Служба медиации самостоятельно принимает решение о возможности или невозможности использования процедуры медиации в каждом конкретном случае.

5.3. Процедура медиации начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной процедуре. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо информированное согласие родителей или их участие во встрече.

5.4. В случае если процедура медиации планируется как мера восстановительного правосудия, а дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, то проведение медиации при необходимости согласуется с соответствующими организациями.

5.5. Медиации не проводится с участием обучающихся младше 10 лет, а также лиц, страдающих психическими заболеваниями.

5.6. Переговоры с родителями и должностными лицами по организации процедуры проводит руководитель или специалисты службы медиации из числа педагогов.

5.7. Служба медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения медиации в каждом отдельном случае.

5.8. В случае если в ходе медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.9. Копия примирительного договора предоставляется в администрацию образовательного учреждения только по согласию сторон.

5.10. Служба медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в соглашении, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств специалисты службы медиации могут проводить дополнительные встречи сторон с целью оказания помощи в

установлении причин и трудностей, а также в поиске путей их преодоления (что может быть оговорено в письменном или устном соглашении).

5.11. При необходимости специалисты службы медиации информирует стороны конфликта о возможностях других специалистов и служб (социального педагога, психолога, юриста и прочих).

5.12. Деятельность службы медиации фиксируется обобщенном виде в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы, и доступ к которым имеет только руководитель службы.

5.13. Представитель администрации образовательного учреждения, курирующий службу медиации или являющийся её специалистом, организует проведение супервизий для специалистов службы медиации образовательного учреждения, а также обеспечивает участие её представителя в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов.

6. Организация деятельности службы медиации.

6.1. Службе медиации по согласованию с администрацией образовательного учреждения предоставляется помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательного учреждения такие, как оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности, средства информации и другие.

6.2. Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе медиации содействие в распространении информации о её деятельности среди педагогов и обучающихся.

6.3. Специалисты службы медиации имеют право на получение консультаций психолога, социального педагога и других специалистов образовательного учреждения.

6.4. Администрация образовательного учреждения содействует взаимодействию службы медиации с социальными службами и другими организациями района и города. Администрация содействует обращению педагогов образовательного учреждения в службу медиации.

6.5. В случае если стороны согласились участвовать в процедуре медиации, круге сообщества или семейной конференции, то административные действия в отношении данных участников конфликта могут быть приостановлены.

6.6. Один раз в четверть проводятся совещания между администрацией и службой медиации по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

6.7. В случае если процедура медиации затрагивает факты, по которым возбуждено уголовное дело, администрация образовательного учреждения может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.8. Служба медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в школе.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательного учреждения по согласованию со службой примирения.

7.3. Инициаторами изменений, вносимых в положение о службе школьной медиации, могут стать представители администрации образовательного учреждения, специалисты службы медиации образовательного учреждения, а также представители органов школьного самоуправления.

Приложение 2

Паспорт
службы школьной медиации МОУ СОШ №... на 2017/2018 учебный год

служба школьная медиации		
	Учреждение	
	Адрес, телефон	
	Директор	
	Руководитель службы школьной медиации	

Нормативно-правовое обеспечение деятельности служба школьная медиации		
	Приказ по учреждению	
	Положение о службе школьной медиации	

	Основная должность	обучение технологии медиации
	Куратор Ф.И.О.	
	Медиаторы ФИО	

Приложение 3

План работы
службы школьной медиации МОУ СОШ №.. на 2017/2018 учебный год

/п	Мероприятия	Сроки проведения	Предполагаем ый результат	Ответственный
1	Издание Приказа о создании службы примирения (медиации)			Директор школы

2	Разработка и утверждение Положения о Школьной службе примирения (медиации)			Директор школы
3	Назначение куратора службы примирения (медиации) в школе			Директор школы
4	Создание на сайте школы информационной страницы, освещающей основные мероприятия, направленные на развитие школьной службы примирения (медиации)			Ответственный за школьный сайт
5	Информирование на сайте школы всех участников образовательного процесса о создании школьной службы примирения (медиации)			Ответственный за школьный сайт
6	Освещение результатов работы школьной службы примирения (медиации)			Ответственный за школьный сайт
7	Анализ информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам)			Куратор службы примирения (медиации) в школе.
8	Работа службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций в соответствии с порядком работы медиатора. Ведение регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга			Куратор службы примирения (медиации) в школе.
9	Обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния ШСП на школу			Зам. директора по ВР
10	Изучение куратором литературы по медиации			Куратор службы медиации в школе.
11	Презентация службы поддержки			
12	Для обучающихся 7 - 8 классов тренинговые занятия на тему «Конфликтные ситуации и способы их преодоления» (4 занятия).			

Дата, подпись куратора службы школьной медиации

Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации школы и другим заинтересованным в решении ситуации лицам (КДНиЗП, инспектору по делам несовершеннолетним). При этом происходящее на встрече медиаторы никому сообщать не будут. Если это соглашение не сработает, и у нас останутся проблемы, то мы согласны вернуться на повторную программу медиации.

Фамилии, имена и подписи участников:

Куратор _____
(Ф.И.О. куратора) (подпись)

Медиаторы _____
(Ф.И.О. медиатора) (подпись)

(Ф.И.О. медиатора)
(подпись)

Участники конфликта: _____
(Ф.И.О. участника) (подпись)

(Ф.И.О. участника) (подпись)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Приложение 6

КОДЕКС

ЭТИКИ МЕДИАТОРА ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

Принцип самоопределения

Самоопределение является фундаментальным принципом медиации. Важно, чтобы процесс медиации был основан на способности принятия сторонами компромиссного решения. Это решение должно быть принято добровольно, а не под давлением.

Отказ от медиации возможен для любой из сторон в любое время. Чтобы этого не произошло, медиатор должен проводить процедуру качественно.

Медиатор не может судить, насколько выбор той или иной стороны является взвешенным. Потому ему необходимо разъяснять им важность обращения за консультацией к профессионалам для возможности сделать взвешенный выбор.

Беспристрастность и нейтральность медиатора

Всякая предвзятость должна быть исключена. Ничто не должно делать медиатора предвзятым по отношению к кому-либо из участников. Ни личность, ни ценности, ни вероисповедание. Потому медиатор не имеет права принимать подарки или какие-то еще сомнительные блага от сторон.

Если медиатор не может оставаться нейтральным и объективным, он не должен проводить медиацию.

Медиатор должен развеять все подозрения сторон по поводу его расположенности к той или иной из сторон. Потому он должен сообщить сторонам все факты, которые потенциально могут вызывать сомнения в его нейтральности. Если все стороны, будучи проинформированы о конфликте интересов медиатора, не сомневаются в его нейтральности, медиация может быть продолжена. В противном случае, процесс медиации должен быть прекращен.

Компетенция медиатора

Медиатор должен быть достаточно профессионален по мнению сторон. Его квалификации должно быть достаточно, чтобы удовлетворить их ожидания. Потому медиатор должен быть хорошо обучен, обладать опытом и необходимыми знаниями, умениями и навыками медиации. Если медиатор видит, что во время медиации ему не хватает квалификации для решения необходимых задач, он может прекратить медиацию или попросить помощи у другого более профессионального медиатора.

Принцип конфиденциальности

Медиатор должен сохранять конфиденциальность процедуры медиации. Ожидание сторон, связанные с этим, нужно уважать. Они зависят от обстоятельств дела. Любая информация в ходе медиаций считается конфиденциальной. Кроме той, на которую получено разрешение на возможность разглашения от сторон или необходимость разглашения которой требуется законом.

Нельзя разглашать информацию, полученную от кого-либо, кроме тех случаев, когда это лицо дало согласие на подобное разглашение.

О необходимости сохранять конфиденциальность медиации медиатор должен поставить в известность стороны. Он должен сообщить и о праве сторон установить в ходе медиации свои правила конфиденциальности.

Качество медиации

Медиатор обязан проводить медиацию честно и старательно. Медиатор не должен намеренно искажать факты. Медиация должна соответствовать принципу самоопределения сторон.

В обязанности медиатора входит обеспечение качества процесса. Медиатор должен способствовать взаимоуважению сторон. Каждая сторона должна иметь возможность полноценно участвовать в дискуссии. Стороны должны решить сами, каким образом они будут договариваться и как прекратят медиацию.

Обязательства медиатора

Медиатор должен постоянно развиваться в практике ведения медиации. Его действия должны быть направлены на подобное развитие. Он должен быть толерантным, уметь уважать разные точки зрения, уважать своих коллег, учиться у них и сотрудничать с ними.