

Конфликты в образовании. Школьная медиация.

(Семинар-тренинг для ГМО практических психологов по профилактике ненасильственного разрешения конфликтов среди подростков).

Подготовила

Бондарь Валентина Григорьевна –практический психолог

Первомайской ООШ №5.

Совместное успешное разрешение конфликта может сблизить людей больше, чем многие годы, проведенные во взаимном обмене любезностями. Однако есть такие способы решения конфликта, которые разрушают даже устойчивые многолетние связи.

Уильям Линкольн

Занятие . Понятие медиации.

1. Знакомство с группой и ведущим. Представление программы занятий.

-Добрый день уважаемые коллеги.

--Мы проводим нашу встречу в форме семинара-тренинга «Конфликты в образовании. Школьная медиация».

Цель занятия: знакомство с понятием «медиация» как искусством договариваться, одной из технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Задачи: знакомство с группой и ведущим, установление контакта с аудиторией, создание положительной мотивации к предстоящим занятиям, знакомство с понятием «медиация» (5 мин.)

Продолжительность: 1,5 часа

Материалы: ватман, листы бумаги, клей, маркеры, карандаши, ножницы.

--*Чтобы плодотворно работать нам необходимо разработать и принять правила. Я предлагаю такие:* (5 мин.)

1.Здесь и теперь.

2.Добровольность и активность.

3.Право на собственное решение.

4.Доброжелательность в отношении к другим.

5.Взаимоподдержка.

6.Правдивость в общении.

-Есть ли у кого дополнения?Спасибо правила принято.Каждый должен их придерживаться.

Ход тренинга:

2. Знакомство друг с другом. «Анкета».

(Додаток №1.)

Упражнение 1. «Тренинговое имя»

Материалы: бэйджи, маркеры

Продолжительность: (10 мин.)

Ведущий просит : *«выбрать то имя, которое каждый участник хотел бы носить на этом занятии, оформить визитку и приколоть ее к одежде,а также ответить на вопросы анкеты,т.о. создавая свою визитную карту».*

Сидя в кругу, все участники договариваются называть друг друга по этому имени. Каждый называет свое имя и говорит, почему он его выбрал и что оно для него значит.

Презентация себя (5 мин.)

3.Ожидаемые результаты. Упражнение «Волшебный мешочек» (5 мин)

- А сейчас я предлагаю вам написать на листочках бумаги, что вы ожидаете от тренинга.

4. Введение в тему. Конфликты. (Теория + презентация). (15 мин.)

Проблемы, конфликты, стрессы. Эти понятия хорошо знакомы каждому человеку.

Неразрешимые конфликты могут вызвать у человека агрессивные проявления или же повышенную тревожность, уход в себя. Кризисные ситуации, как и стресс, могут являться причиной сильных физических и душевных страданий, т.к. они разрушают привычные для нас устои, но это происходит с одной стороны, а с другой стороны, они могут способствовать и изменению нашей личности.

Для каждого человека характерно свое видение конфликтной ситуации или конфликта, и он выражает свое отношение к ним, испытывая определенные переживания.

Обсуждение.

Вопросы для обсуждения:

1.Что такое конфликт? Проблема? Противоречие? Противодействие?

Продолжительность: (10 мин.)

Обсуждение будет происходить более эффективно, если предмет обсуждения или же тема будут значимы и важны для участников. Обсуждение того, что интересует и волнует участников, вызывает эмоциональный отклик и побуждает познавательную активность.

Вывод: Не всегда проблемная ситуация переходит в конфликтную, переход проблемы в конфликт можно предотвратить.

5. Практическая часть.

Упражнение 2. « Конфликт» проверь себя, заполни таблицу.

(Додаток №2.)

Все связано со всем...

(Леонардо да Винчи)

Цель: создание проблемной недирективной среды, способствующей самостоятельному определению понятия «конфликта»; развитие способности к соединению противоположных идей из различных областей опыта и использование полученных ассоциаций для решения творческой задачи.

Материалы: карандаши, фломастеры, листы бумаги любой другой реквизит, который поможет участникам наиболее полно справиться с творческим заданием.

Продолжительность:(20 минут)

Считается, что поиск аналогий является одним из эффективных средств расширения поля креативности. С помощью творческих заданий можно удовлетворить потребность подростка в стремлении найти другой мир, где его выслушают, поймут и примут, где он может являться главным героем.

Инструкция: участникам предлагается использовать их знания, жизненный опыт и предложенный материал, для определения понятия «конфликт» через возникновение у них определенных ассоциаций.

2. Обсуждение результатов творческих работ.

Предлагаемые вопросы:

- 1.Какой смысл вы вложили в понятие «конфликт»?
- 2.Какие чувства вы испытывали при выполнении задания?
3. Какие вы знаете способы разрешения конфликта?

Человек страдает не только от того, что происходит, сколько от того, как он оценивает то, что происходит.

6. Введение в тему. Школьная медиация.

Теория + презентация. (15 мин.)

Психолог: *Существуют технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.*

Конструктивное разрешение конфликта возможно лишь в процессе эффективного общения конфликтующих сторон. Но часто соперники, находясь в эмоционально возбужденном состоянии, не могут контролировать свое поведение. Им не удастся четко и ясно изложить свою позицию, услышать и понять друг друга. И тогда конфликт заходит в тупик. Это является следствием нарушения технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

С одной из данных технологий сегодня мы с вами познакомимся. Это медиация- искусство договариваться, посредничество в разрешении конфликтов.

Медиация. Конфликты в школьной среде имеют специфические черты. Зачастую напряжение в отношениях зреет довольно долго и в этот период скрыто от глаз педагогов. В конце концов противостояние прорывается в резком и неадекватном, по мнению взрослых, поступке. Поэтому при разборе ситуации очень важно проанализировать предысторию инцидента.

Бывает и так, что противостояние, неприязнь, травля делятся годами; жертва страдает, но молчит. А учителя и родители, даже зная о проблеме, считают ее несущественной, не стоящей внимания.

Положение усугубляется тем, что участники конфликта вынуждены постоянно сталкиваться в школьном пространстве, ведь ребенок не волен поменять класс или школу.

Поэтому школьные конфликты требуют самой серьезной работы. В школе создаются все условия для того, чтобы любой ребенок и взрослый могли обратиться в службу со своей проблемой. Иногда они приходят к медиатору или куратору сами, иногда по совету друзей. Некоторые директора школ при возникновении конфликтных ситуаций отправляют «противников» сначала в службу примирения, а уж если и там не удастся уладить дело миром, то принимают меры сами. Но опять же добровольно. Некоторые ребята отказываются от примирительных встреч: «Лучше накажите меня как положено, а мириться не пойду».

Медиатор, узнав о конфликте, встречается сначала с жертвой и

обидчиком по отдельности, представляется, объясняет правила – не перебивать и не оскорблять собеседника, не разглашать все, что будет сказано. И спрашивает, хочет ли участник конфликта поговорить с другой стороной в присутствии медиатора, чтобы обсудить отношение обоих к ситуации и ее последствиям, найти выход и предотвратить повторение. Если оба согласны, назначается удобное для обоих время и место.

Конечно, обидчик и жертва далеко не сразу находят общий язык друг с другом. Медиатору приходится напоминать о договоре вести себя корректно, он старается убирать препятствия на пути к диалогу. Если один из собеседников настроен непримиримо и агрессивно, его можно попросить о переговорах наедине, чтобы напомнить о правилах. Однако, как показывает практика, ребята постепенно начинают прислушиваться друг к другу. Это видно даже по изменившимся позам. Обидчик слышит о том, что чувствовала его жертва в ходе конфликта, и возможно, впервые задумывается об этом. Они начинают обсуждать, как можно возместить нанесенный вред и как избежать в дальнейшем повторения инцидента. Кстати, именно от обидчика жертва травли, например, может наконец узнать, что так раздражает и провоцирует окружающих.

Возможные потребности обидчика

Обидчик испытывает потребности в: конфиденциальном разрешении конфликта; избегании наказания (вызова на педсовет или в КДН, постановки на учет, вызова родителей); избавлении от клеймения и отвержения, стремлении вернуться в общество; желании понять реальные последствия своих действий и задать потерпевшим вопросы; исправлении содеянного (и в целом возможности проявить активную позицию по отношению к ситуации вместо ожидания); стремлении «не стать врагами»; желании донести до другой стороны свое мнение, свою позицию.

Принято думать, что нарушитель будет изворачиваться и юлить. Однако если он чувствует, что его слышат, что к нему серьезно относятся, он, как правило, перестает защищаться и начинает искать выход из ситуации. Большинство встречавшихся нам нарушителей были настроены на разрешение конфликта.

Возможные состояния жертвы У жертвы выделяют следующие возможные кризисы: личной безопасности: «Почему это произошло именно со мной?»; отношений между людьми: «Можно ли людям доверять» (часто их чувства не признаются даже близкими: «Успокойтесь, ничего не произошло, сами виноваты»); подрыв веры в справедливость устройства мира.

Вследствие этих кризисов возникает тревожность, неуверенность в себе и окружающем мире, а иногда и ответная агрессия. Кроме того, может возникнуть и изоляция жертвы либо из-за сложившегося недоверия, либо из-за отношения окружающих к жертве как к «слабаку», «жалобщику». Бывали случаи, когда жертве объявляли бойкот как «предателю». Все это говорит о том, что потребностям и чувствам жертв надо уделять повышенное внимание при решении ситуации. Значимые для жертвы проблемы, с которыми может работать программа примирения. **Школа это мини-социум**, и от того, как научатся дети взаимодействовать с ровесниками и представителями других поколений на территории школы, зависит, как они смогут это делать в обществе в более старшем возрасте. Если конфликты будут играть разрушительную роль в жизни ребенка - их негативные последствия скажутся и спустя десятилетия. Если же конфликтное взаимодействие в школьные годы научит его относиться к конфликту как к возможности выйти на уровень глубинного понимания своего оппонента, такой позитивный опыт может быть плодотворно использован в дальнейшем. Благодаря методу «Школьная медиация» прививается новая, конструктивная культура поведения в конфликте, что расширит возможности человека и в будущей профессиональной деятельности, и в личной жизни.

Многие конфликты между школьниками скрыты от глаз взрослых - ведь

дети не всегда охотно пускают их на свою «территорию», к тому же часто в ситуации, когда начинается конфликт, родителей просто нет рядом. Тлеющий конфликт может проявиться внезапно и в обостренной форме. Такой конфликт урегулировать сложнее, чем «по горячим следам», к тому же он чреват серьезными последствиями. Во многих подобных конфликтах участниками становятся не только спорящие стороны, но и лица, втянутые в конфликт вопреки своему желанию. Особенно часто это происходит в школьных компаниях, или в неформальных объединениях подростков. Иметь свой круг общения и быть частью группы, объединенной общностью интересов, - естественное желание человека. В школьном возрасте это является насущной потребностью, и ребенок настойчиво ищет группу сверстников, с которой бы его что-то связывало. Эта потребность настолько высока, что зачастую дети оказываются в компаниях, исповедующих асоциальные идеалы лишь потому, что у них не остается выбора

Это – восстановить чувство собственной безопасности; получить возмещение ущерба; получить ответ на вопрос: «Почему данная ситуация произошла, и произошла именно со мной?» и «Правонарушитель имеет что-нибудь против меня лично?» (или на другие вопросы); изложить свою точку зрения на произошедшее; участвовать в дальнейшем развитии ситуации с тем, «чтобы подобного не повторилось» в будущем нарушителя и самой жертвы; убедиться, что никто не будет мстить.

Возможны и другие варианты.

Есть мнение, что в большинстве случаев жертва будет настаивать на денежном возмещении морального ущерба. Однако наша практика показывает, что это не так. Часто жертва хочет, чтобы поняли ее чувства. Не находя понимания, она нередко начинает требовать денег. Если же остальные потребности жертвы в ходе программы будут удовлетворены, то вопрос возмещения морального ущерба, как правило, не встает.

- Без внимания не должны оставаться любые школьные конфликты: между детьми, учителями и детьми, родителями и учителями. Как правило, конфликты между детьми становятся известны взрослым только после произошедшего насилия и когда кто-то реально пострадал. Школа и семья должны сделать все возможное, чтобы конфликты вовремя предотвратить и не доводить ситуацию до крайности. «Школьная медиация», как и «медиативный подход» в целом, решают именно эту задачу, содействуя формированию благоприятного климата для всех участников образовательного процесса.

- Школьный медиатор – это отдельная должность?

- Нет, роль школьных медиаторов могут выполнять учителя, психологи, социальные педагоги и ученики («группы равных»), прошедшие специальную подготовку. Медиатор должен выявить движущие мотивы конфликта, создать условия для лучшего понимания сторонами друг друга и выработки совместного решения, отражающего их интересы. При этом медиатор не предлагает и не выносит решение.

Есть примеры, когда «проблемные» дети, не пользовавшиеся уважением у одноклассников, участвуя в программе «Школьная медиация», приобретали авторитет за умение и готовность прийти на помощь, помочь ровесникам найти общий язык друг с другом или со взрослыми.

- От чего зависит эффективность метода?

- Прежде всего, от того, насколько последовательно проводятся мероприятия по его интеграции. Желательно, чтобы в рамках одного образовательного учреждения подготовку прошли не менее пяти представителей педколлектива (три учителя, психолог, социальный педагог) и несколько групп учеников, чтобы суть школьной медиации была понятна администрации школы, учителям и родителям.

7.Упражнение . Работа в группах.

- Для того, чтобы научиться разрешать конфликтную ситуацию, нужно научиться осознавать масштабы разногласий и открыто обсуждать их. Сейчас мы попытаемся дать решение житейским конфликтным ситуациям.

Давайте разделимся на четыре группы. Каждая группа получает описание конфликта и задание найти такое его решение, чтобы оно максимально учитывало интересы сторон.

Слайд №1

Ты хочешь сегодня подольше гулять, а родители не разрешают, между вами возникла конфликтная ситуация.

Слайд №2

На одной из перемен к тебе подошел старшеклассник, попросил посмотреть твой мобильный телефон и без разрешения начал с него звонить, из-за чего и возник конфликт.

Слайд №3

Ты любишь слушать громкую музыку на перерыве ,включая мобильник , а учителя делают замечания , по этому поводу у тебя с ними часто возникают конфликты.

Слайд №4

Перед сном ты часто просматриваешь любимые журналы. Это занятие настолько захватывает тебя, что ты не можешь оторваться и лечь, наконец, спать. Из-за этого у тебя возникают конфликты с родителями.

Через 5-7 минут группы представляют свои варианты решения конфликтов. Во время ответов каждой группы – *показ слайдов №1-4.*

Подводя итоги, ведущий подчеркивает, что большинство житейских конфликтов можно решить на основе компромисса, то есть такого решения, когда каждая сторона идет на частичные уступки ради общего удобства.

«Материалы: лист ватмана, маркеры, листы бумаги, ручки, карандаши

Продолжительность: (20 мин).

Вывод: медиация - это искусство договариваться, посредничество в переговорах между конфликтующими сторонами. Люди, которые занимаются посредничеством, называются медиаторами.

Как правило, люди, попадающие в конфликтную ситуацию, обвиняют в возникшей ситуации противоположную сторону, поэтому часто они видят основную проблему именно в своем оппоненте. Первоочередной задачей медиатора является выработка у сторон конструктивного подхода к переговорам, основанного на принципе « победа- победа». Также задача медиатора состоит в том, чтобы настроить стороны на совместный поиск решения проблемы, которую необходимо рассматривать отдельно от людей, выражающих разные точки зрения на нее. Он настраивает стороны и помогает им работать над справедливым и удовлетворяющим всех соглашением, вместо того, чтобы заниматься поисками виновных. Привлечение медиатора помогает конфликтующим отстаивать свои интересы на основе принципа «выигрыш-выигрыш».

Ведущий: мы с вами познакомились с технологиями вмешательства в конфликт; с сущностью медиативной технологии, и ее отличием от других стратегий вмешательства в конфликт; приобретем практические знания по практике урегулирования конфликта медиаторами.

Медиация в школе даст возможность вам разрешать острые споры и конфликты между учащимися, у вас появится новый опыт, который окажет влияние и на разрешение конфликтов в будущем, отразится на культуре социальных отношений. Вы, как учащиеся- медиаторы, попадая в процесс разрешения конфликтных ситуаций среди своих сверстников, будете учиться видеть разные возможности и варианты разрешения споров, защищать интересы сторон. Будет совершенствоваться культура спора, умение отстаивать свои интересы не в ущерб другому по принципу «выигрыш-выигрыш». Это поможет вам и в дальнейшей вашей жизни.

4. Рефлексия занятия.

« Подлинное волшебство заключается не в том, чтобы увидеть новые пейзажи, а в том, чтобы обрести новый взгляд».

Марсель Пруст

-Взять листочки бумаги из «Волшебного мешочка», и прокомментировать что вы ожидали от тренинга .

Чтение притчи «Коробочка». Показ слайда № 5

Слайд №5

Один человек всю жизнь искал безоблачное, счастливое, идеальное устройство жизни. Он сносил немало башмаков, обойдя много стран. Наконец, в одном городе на площади он увидел толпу. Все стремились пробиться к стоявшей в середине коробочке и заглянуть в одно из ее окошек.

Когда это удалось нашему страннику, то он был потрясен, очарован тем, что увидел. Это было то, к чему он стремился всю жизнь.

Вечером, счастливый, он расположился на отдых под крепостной стеной. Рядом пристроился такой же бродяга. Они разговорились. Бродяга с восторгом стал описывать то, что он увидел в одном из окошек коробочки. Но оказалось, что он увидел совсем другое. Как так?

-Ты просто смотрел с другой стороны, - был ответ.

Беседа.

-Могут ли быть у всех одинаковые интересы, убеждения, взгляды?

-Все люди разные. У нас могут быть разными не только возраст, пол, внешность. Поэтому не удивительно, что мы по-разному воспринимаем одни и те же вещи, явления.

АНКЕТА

1. Меня зовут-----

2. Мои увлечения-----

3. После работы я-----

4. Мои любимые блюда-----

5. Самый неожиданный случай в моей жизни-----

6. Один из тех ,кого я больше всех люблю-----

7. Я-глазами этого человека-----

8. Мои дополнения-----

Проверь себя:

- Заполни таблицу:

Сферы проявления конфликтов	Причины их возникновения
Конфликты в семье	
Конфликты в учебной деятельности	
Конфликт внутри моего «Я»	
Конфликт взаимоотношений со сверстниками или со взрослыми	
Конфликт в связи с состоянием здоровья	

Заполни таблицу:

Типы поведения	Пример ситуации	Завершение конфликта	Мои чувства
<u>Сотрудничество</u> («Мы – команда!»)			
<u>Соперничество</u> («Сам дурак!»)			
<u>Компромисс</u> («Фифти-фифти»)			
<u>Избегание</u> («Не прогоняйте, сам уйду»)			
<u>Приспособление</u> («Моя хата с краю»)			

ПАМЯТКА

Друзья! Конфликтная ситуация может коренным образом изменить вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были в лучшую сторону!

1. Прежде, чем вступить в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат вы хотите получить.
2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгореть со стыда при встрече с ним и не мучаться раскаянием.
8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
9. Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.
10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас .