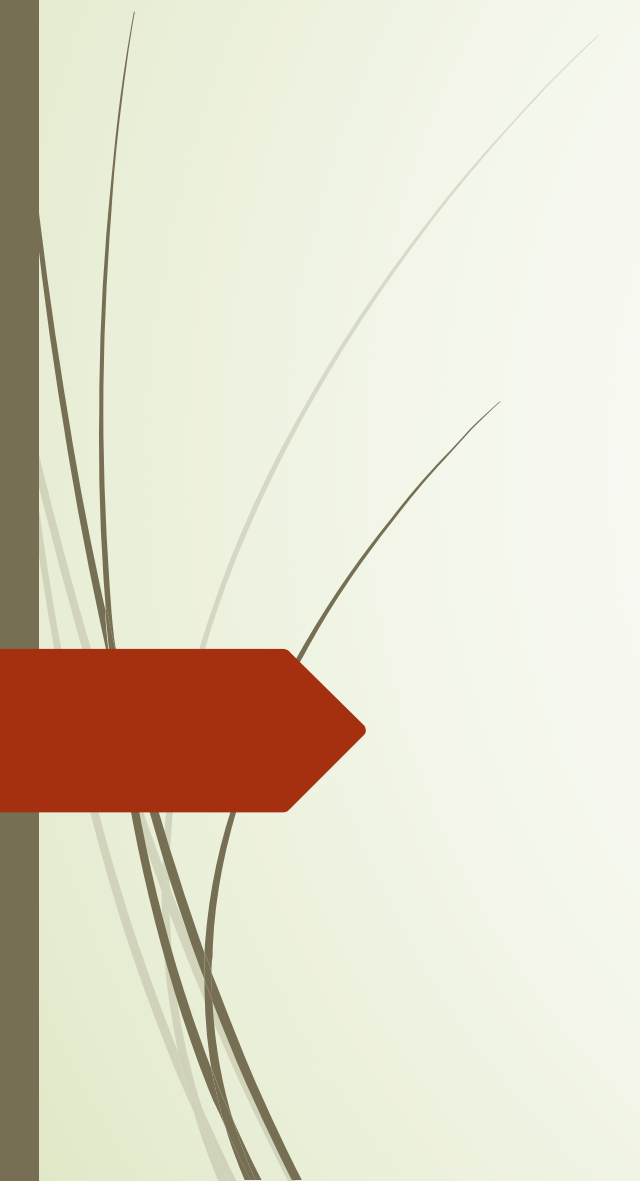




Практическое разрешение педагогических конфликтов

Вариошкина Е.Н.,

АНО ЦСПП «Независимое поколение»

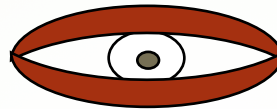


Конфликт, как часть СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- **Конфликт** возникает из различия потребностей и целей разных людей, которые вступают во взаимодействие.
- Мир без конфликта – оторванная от реальности утопия.
- Если у вас нет конфликта, проверьте, есть ли у вас пульс.
- **Конфликт – это здоровое явление, но неразрешимый конфликт опасен**
- **Не буллинг\травля! Не жестокое обращение! Не насилие!
Это отдельная тема.**

Понимать про конфликт

Как мы на него смотрим?



Дисциплинарное
нарушение

Воспитательная
ситуация

Психологические
проблемы

МОДЕЛИ РЕАГИРОВАНИЯ

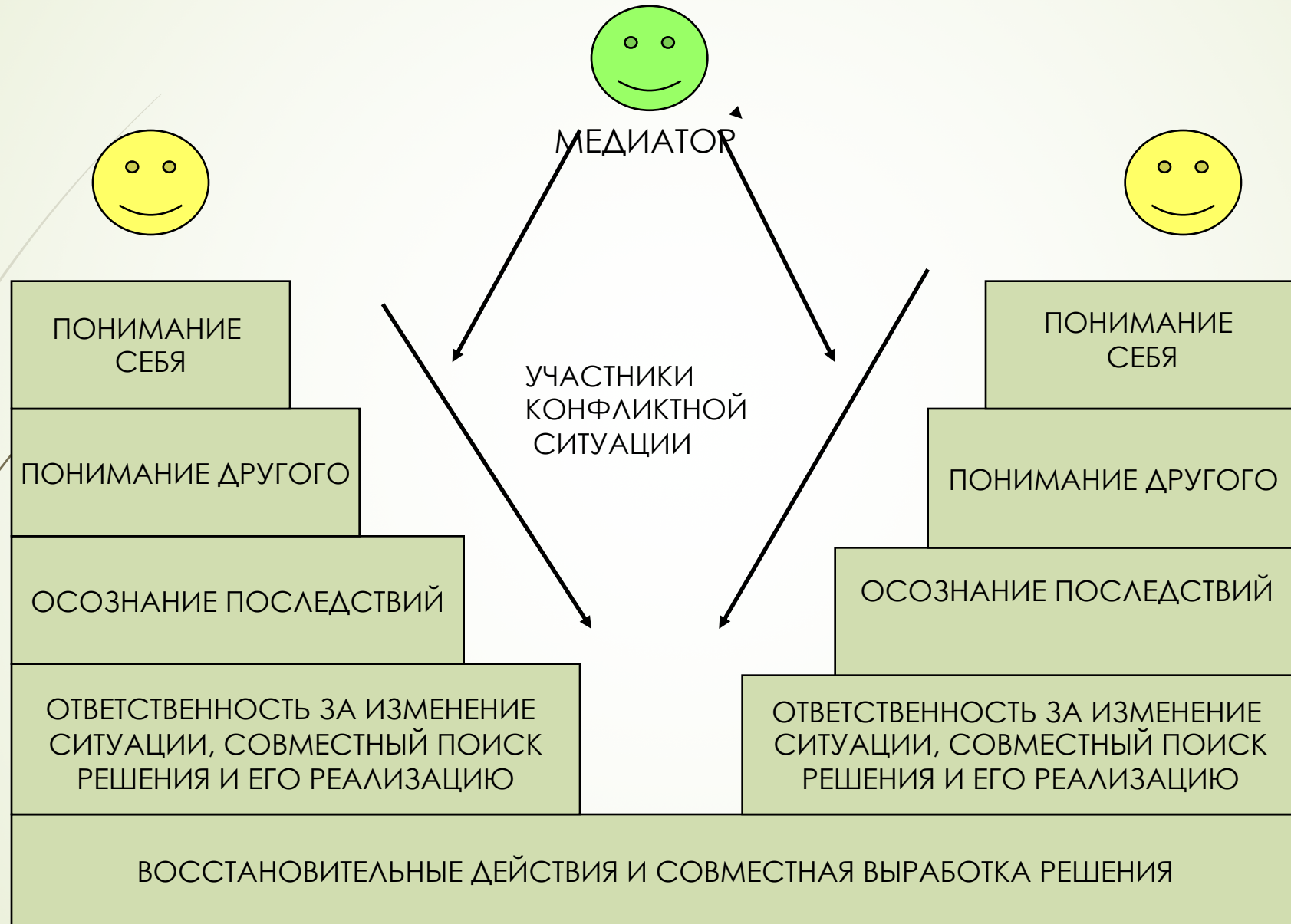
Карательная модель

Восстановительные технологии

Попустительская модель

Модель
социальной помощи

Медиатор – нейтральный посредник



Принципы восстановительной МЕДИАЦИИ

Добровольность

Информированность

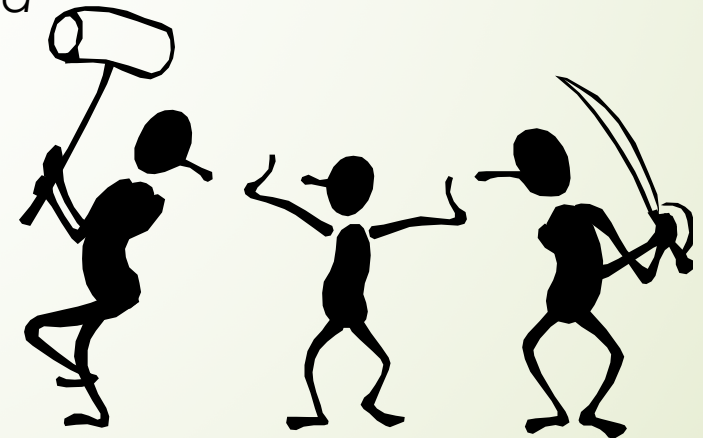
Конфиденциальность

Нейтральность (безоценочность)

Ответственность сторон и медиатора

Заглаживание вреда

силами «обидчика»\сам признает нанесения вреда



Кто такой Медиатор?

- Это посредник между двумя конфликтующими сторонами.
- Нейтральная сторона – помогает решить конфликт мирным путем.
- Медиатор не берет ответственности за решения, к которым придут стороны, а только организует процесс.
- Создает благоприятный психологический климат и условия для безопасного диалога, помогает выявить интересы сторон и найти то, что объединяет.
- Достичь согласия! Стороны заключают соглашение по спорным вопросам.

Функции медиатора

- следит за тем, чтобы разговор был доверительным и направленным на цель.
- обеспечивает понимание позиций и интересов конфликтующих сторон
- фокусирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение проблемы,
- предоставляет возможность сторонам найти обоюдное решение.



Структура восстановительной медиации

■ ЭТАП 1. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

- 1 фаза. Создание условий для диалога со стороной (*Предварительная информация, определение места, договоренность о встрече*).
- 2 фаза. Начало диалога. Установление контакта. Представление ведущего (*прояснение позиции ведущего*)
- 3 фаза. Понимание личностного осмысления ситуации
- 4 фаза. Поиск вариантов выхода
- 5 фаза. Подготовка к встрече сторон

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СТОРОН

- 1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами
- 2 фаза. Организация диалога между сторонами
- **Возможные действия медиатора:**
 - 1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
 - 2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
 - 3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.
-
- 3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.
- 4 фаза. Обсуждение будущего
- 5 фаза. Заключение соглашения



Правила встречи

- Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
- Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
- Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).
- Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
- Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

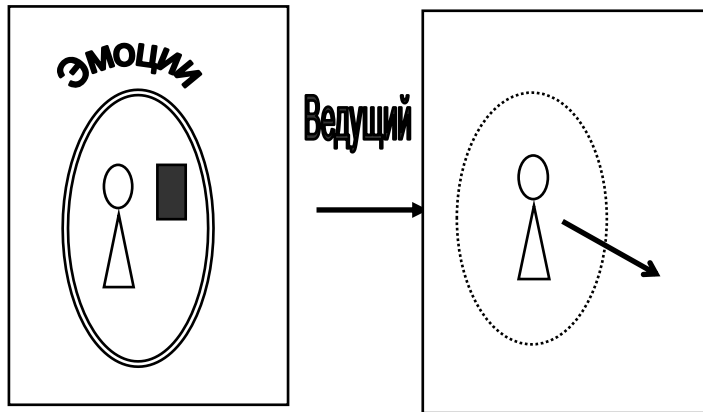


Вариант представления

- Добрый день! Меня зовут (представиться). Я хочу поговорить по поводу ситуации (...). Информацию о ней мне передал (называете человека или организацию). Я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Я просто хочу и могу помочь участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Ваше участие в разрешении конфликта добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в этом участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в примирении.

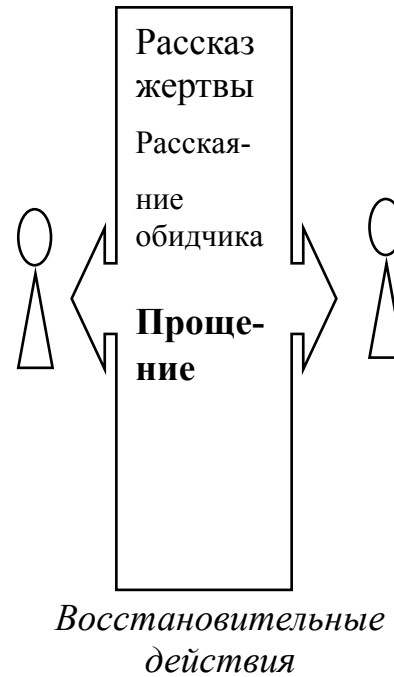
ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ

Предварительная встреча

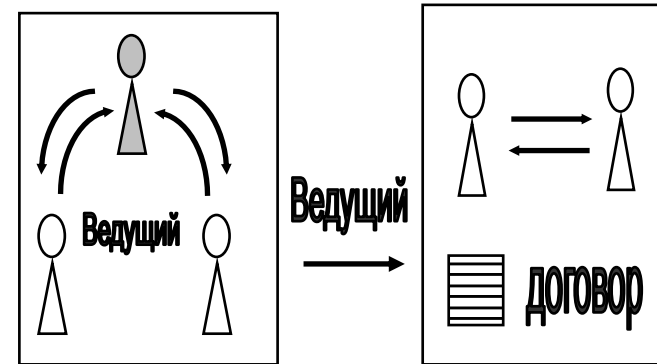


Ведущий помогает справиться с негативными эмоциями и предубеждениями, затем ориентируясь на потребности человека и ценности отношений с другой стороной предлагает участвовать во встрече со второй стороной.

Примирительная



встреча



Переход от диалога через ведущего к непосредственному диалогу сторон о переживаниях сторон и значимых для них последствиях ситуации, составление договора.



ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР

Дата события _____

Мы провели личную встречу, обсудили ситуацию и пришли к следующим выводам _____

Определение совершенной несправедливости нанесенного ущерба

Мы выслушали друг от друга, факты и чувства о том, чем для каждого было событие, и согласились с тем, что имело место несправедливое и болезненное событие, состоявшее в _____

Восстановление справедливости

Мы договорились, что _____

ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР

Проверять выполнение условий договора и уведомлять ведущих программы примирения об их успешном завершении будет _____

Возмещение ущерба от _____
не требуется.

Объяснение _____

Дальнейшие намерения

Мы поставили вопрос: «Как сделать так, чтобы в будущем это не повторилось?» _____

Участники встречи высказали по этому поводу следующее: _____

Участники пришли к выводу, что для изменения поведения требуется программа реабилитации _____

Программа реабилитации включает в себя следующее: _____

Проверять выполнение программы реабилитации будет _____



ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР

Посредник (медиатор) должен:

- 1. Проверить выполнение договора.
- 2. Организовать при необходимости дополнительную встречу.
- 3. Провести аналитическую беседу

АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

- **(Может проходить через 2-3 недели)**
- **Вопросы для обсуждения со сторонами конфликта:**
- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали ли про этот способ разрешения конфликта друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?
-

Эффективная коммуникация

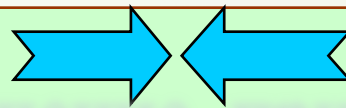


Установки, необходимые для разрешения конфликта:

- открытость в коммуникации;
- умение понять Другого;
- контроль над эмоциями

Коммуникативная грамотность это:

- умение видеть;
- умение слушать, слышать, понимать;
- умение выражать свои мысли и чувства;
- умение владеть собой.



соглашение, примирение

*Восстановленные действия
по отношению друг к другу:*

принятие

понимание

прощение