**«**Разработка плана мероприятий по разрешению конфликтных ситуаций в ОУ с использованием восстановительного подхода»

**Работу выполнила:**

Петрова Татьяна Владимировна

Педагог-психолог

Самара

2022

Введение

Решением конфликтов  и примирением в школе занимаются многие специалисты —  от классного руководителя до директора. Но задачей медиатора  является не просто «примирить» стороны, его деятельность шире и глубже, на основе ценностей восстановительного подхода.

Восстановительное правосудие поддерживает концепцию сообщества, основанного на добровольных обязательствах, учитывающих как личные, так и общественные интересы и позволяющих тем людям, которых это затрагивает больше всего, определять объем этих обязательств.

Все родители (законные представители) хотят видеть своих детей успешными, самостоятельными и счастливыми. Хотят, чтобы дети жили среди добрых и интересных людей, помогали друг другу; а также, чтобы: дети избежали войн и насилия, чувствовали себя в безопасности, жили не в борьбе за «место под солнцем», а в творчестве и созидании. Но в мире растет конкуренция, перемешиваются разные культуры и религии, возникает напряжение между властью и народом: когда случаются конфликты, разрываются отношения, совершаются правонарушения, людей захватывают эмоции и предубеждения; когда люди не способны к взаимопониманию, не способны в ситуации конфликта [совладать со своими негативными эмоциями](https://topuch.com/emocionalenij-intellekt/index.html), чтобы услышать других, они пытаются решить сложную проблему «простым» путем: через угрозы, бойкоты, манипуляцию или силовые методы. А также они стараются привлечь сторонников через обращение в СМИ, к власти и в правоохранительные органы, чтобы те решили за них проблему, «надавили» на противоположную сторону или наказали ее. Но есть и другой путь, в основе которого лежит ценность построения конструктивных отношений и умение договариваться в сложных условиях.
Медиация. С помощью нее можно разрешать семейные, трудовые, межличностные, межкультурные и прочие конфликты. Существуют разные модели медиации. Одной из этих моделей является «восстановительная медиация» – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций. В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора (ведущего).

Фабула ситуации: ученик 4 класса Кирилл М. написал записку однокласснице Маше Д., в которой, выражаясь нецензурной бранью, оскорбил её. Девочка очень расстроилась и, придя со школы домой, показала записку родителям.

Предварительная встреча с нарушителем (Кириллом М.)

*Ведущая:* - Здравствуй, меня зовут Татьяна Владимировна.

- А тебя как зовут? (*предполагаемый ответ ребенка*) Меня зовут Кирилл М.

- Приятно познакомиться. Я из службы примирения. Ты знаешь, Кирилл, что такое служба примирения? (ответ ребенка) Наша служба работает со сложными ситуациями между людьми, у которых не получается разрешить конфликт самостоятельно мирным путём. Я решила познакомиться и пообщаться с тобою по поводу случая, который произошел между тобой и твоей одноклассницей Машей Д. Ты написал ей записку, в которой, выражаясь нецензурной бранью, оскорбил её. Девочка очень расстроилась и показала эту записку своим родителям.

О вашей ситуации я узнала от классного руководителя. Мне передали эту информацию, поскольку видят неэффективность карательных мер и считают, что здесь могут быть использованы программы нашей службы примирения.

Я не представляю ни одну из сторон. В том смысле, что я не адвокат и не советчик. Также я не представляю суд или правоохранительные органы. Участие в наших программах добровольное. Вся информация о рассказанном конфиденциальна. Работаем соблюдая добровольность, поэтому в конце разговора ты сам решишь, подходит ли наша программа тебе и будешь ли ты в ней участвовать. Изначально я попрошу тебя, Кирилл рассказать о случившемся подробнее (я обладаю довольно общей информацией) и необходимо узнать именно твоё отношение к случившемуся событию.

*Кирилл М.:* Я новичок в нашем классе, т.к. в этом году пришёл учиться из деревенской школы. Со многими ребятами я сразу нашел общий язык. Только одноклассница Маша Д. почему-то меня сторонится. Особенно я сдружился с Артёмом Г., который с детского сада дружит с Машей Д. Мне она нравится и я тоже хотел бы с нею общаться. И однажды после уроков я подошел к Маше Д. и предложил дружить, на что она очень грубо мне отказала.

*Ведущая:* Когда ты писал записку и выражался нецензурной бранью, ты что чувствовал в тот момент?

*Кирилл М.:* Мне было обидно и больно, что Маша Д. так отреагировала на мое предложение дружить.

*Ведущая:* Ты думал о последствиях, когда писал записку с нецензурной бранью? (ответ ребенка) Как выяснилось и родители Маши Д. прочитали эту записку.

*Кирилл М.:* Я был очень раздражён.

*Ведущая:* Сейчас тебе на душе легче или тяжелее?

*Кирилл М.:* Вообще-то тяжелее. Маша Д. и раньше со мною неохотно общалась, теперь вовсе не смотрит в мою сторону. Да и с Артёмом стали более холодными отношения.

 *Ведущая:* Кирилл, какой ты видишь выход из этой ситуации?

*Кирилл М.:* Считаю, что перед Машей Д. мне необходимо извиниться.

*Ведущая:* Кирилл, я предлагаю тебе принять участие в примирительной встрече. Ты согласен?

*Кирилл М.: (предполагаемый ответ)* Согласен.

*Ведущая:* Ты хочешь еще кого-нибудь для поддержки пригласить на эту встречу ?

*Кирилл М.: (предполагаемый ответ)* Нет.

*Ведущая:* Поняла. Ты согласился участвовать в программе примирения. На ней мы не будем выяснять вопросы вины, устраивать расследование, поучать или сочувствовать.

Мы обсудим:

- последствия ситуации для сторон и их отношение к ситуации,

-способы разрешения ситуации,

- способы предотвращения повтора подобных ситуаций (Как поступать так, чтобы ситуация больше не повторилась).

Самыми главными лицами на программе будете вы с Машей Д. Моя задача – наладить диалог между участниками конфликта (при этом я буду сохранять нейтральность) для того, чтобы вы чувствовали себя комфортно и достигли соглашения.

На программе будут введены следующие правила:

- не перебивать говорящего человека, давая возможность каждому высказать свою мысль до конца,

- не оскорблять друг друга,

- соблюдать конфиденциальность этого разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе),

- у ведущего есть возможность остановить процесс и переговорить с кем-то из участников наедине.

- Кирилл, ты согласен с правилами программы?

*Кирилл М.:* (*предполагаемый ответ ребенка)* Да, согласен.

*Ведущая:* на встрече будут присутствовать: я – Татьяна Владимировна, ты и Маша Д. Если ты согласен, то предлагаю обсудить удобное для всех место и время.

Предварительная беседа с пострадавшей (Машей Д.)

*Ведущая:* Здравствуй, меня зовут Татьяна Владимировна. А как тебя зовут?

*Маша Д.:* ответ ребенка.

*Ведущая:* Приятно познакомиться. Я из службы примирения. Ты знаешь, Маша, что такое служба примирения? (ответ ребенка) Наша служба работает со сложными ситуациями между людьми, у которых не получается разрешить конфликт самостоятельно мирным путём. Я решила познакомиться и пообщаться с тобою по поводу случая, который произошел между тобой и твоим одноклассником Кириллом М. Он написал тебе записку, в которой, выражаясь нецензурной бранью, оскорбил тебя. Ты показала записку своим родителям.

О вашей ситуации я узнала от классного руководителя. Мне передали эту информацию, поскольку видят неэффективность карательных мер и считают, что здесь могут быть использованы программы нашей службы примирения. Я не представляю ни одну из сторон. В том смысле, что я не адвокат и не советчик. Также я не представляю суд или правоохранительные органы. Участие в наших программах добровольное. Вся информация о рассказанном конфиденциальна. Работаем соблюдая добровольность, поэтому в конце разговора ты сама решишь, подходит ли наша программа тебе и будешь ли ты в ней участвовать. Изначально я попрошу тебя, Маша рассказать о случившемся подробнее (я обладаю довольно общей информацией) и необходимо узнать именно твоё отношение к случившемуся событию. Ты хочешь об этом поговорить?

*Маша Д.:* Да. Кирилл в записке оскорбил меня нецензурной бранью. Мои родители прочитали эту записку. Такой поступок моего одноклассника маме и папе не понравился и они обратились к нашему классному руководителю.

*Ведущая:* Какие отношения у вас были с Кириллом до этого момента?

*Маша Д.:* Он новичок в нашем классе, т.к. в этом году перевелся учиться к нам из деревенской школы. Со всеми одноклассниками сразу нашел общий язык. Я к нему относилась спокойно, как и ко всем ребятам. Но когда он сдружился с Артёмом, мне стало как-то обидно потому, что с ним мы дружим с детского сада: ходили в одну группу, после сада во дворе у дома вместе часто играли, а теперь мы учимся в одном классе и еще посещаем один и тот же школьный кружок по робототехнике , даже сидим за одной партой.

*Ведущая:* А как так получилось, что в твой адрес Кирилл написал в записке оскорбления?

*Маша Д.:* Однажды после уроков Кирилл подошел ко мне и предложил дружить, а я ему отказала в грубой форме. После этого Кирилл в мой адрес оскорбления и написал.

*Ведущая.:* Маша, как ты думаешь, что должен сделать Кирилл, чтобы загладить свой проступок?

Маша Д.: Я думаю, что Кирилл должен извиниться передо мною.

*Ведущая:* Предлагаю тебе принять участие в примирительной встрече. Кирилл готов с тобою встретиться.

- Маша, ты согласна?

*Маша Д.:* Я

Да, я согласна встретиться с Кириллом.

*Ведущая:* Ты хочешь еще кого-нибудь для поддержки пригласить на эту встречу ?

*Маша Д.: (предполагаемый ответ)* Нет.

*Ведущая:* Поняла. Ты согласилась участвовать в программе примирения. На ней мы не будем выяснять вопросы вины, устраивать расследование, поучать или сочувствовать.

Мы обсудим:

- последствия ситуации для сторон и их отношение к ситуации,

-способы разрешения ситуации,

- способы предотвращения повтора подобных ситуаций (Как поступать так, чтобы ситуация больше не повторилась).

Самыми главными лицами на программе будете вы с Кириллом Д. Моя задача – наладить диалог между участниками конфликта (при этом я буду сохранять нейтральность) для того, чтобы вы чувствовали себя комфортно и достигли соглашения.

На программе будут введены следующие правила:

- не перебивать говорящего человека, давая возможность каждому высказать свою мысль до конца,

- не оскорблять друг друга,

- соблюдать конфиденциальность этого разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе),

- у ведущего есть возможность остановить процесс и переговорить с кем-то из участников наедине.

- Маша, ты согласна с правилами программы?

*Маша Д.: (предполагаемый ответ)* Да, я согласна с правилами программы.

*Ведущая:* на встрече будут присутствовать: я – Татьяна Владимировна, ты и Кирилл М. Если ты согласна, то предлагаю обсудить удобное для всех место и время.

Анализ проведения предварительных встреч

Этапы технологии соблюдены. Ведущей удалось снять эмоциональное напряжение сторон. Потребности пострадавшей учтены. Выход на примирительную встречу.

Примирительная встреча

*Ведущая:* Добрый день! Я выражаю благодарность вам, участники нашей программы, Кирилл и Маша. Понимаю, что вам было нелегко сюда прийти, но вы решились на этот шаг. Молодцы! Сегодня мы собрались все вместе по поводу ситуации, произошедшей с вами. (Участники и ведущая садятся в круг или за столом без углов, взрослые и родители – обычно, на задний план).

Предлагаю начать общение с представления участников сегодняшней встречи. Это Кирилл М., Маша Д., я ведущая. Меня зовут Татьяна Владимировна.

Напоминаю, что основными участниками нашей встречи являетесь вы. Моя задача – не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам организовать диалог и разрешить возникшую ситуацию. Я постараюсь сохранять нейтральность к сторонам (но не к самой ситуации). Наша встреча является добровольной. Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть ее, как только посчитаете нужным.

Для того, чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напомню их):

- прошу вас говорить по очереди,

- прошу вас воздерживаться от каких-либо оскорблений,

- прошу вас соблюдать конфиденциальность этого разговора.

Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения и дополнения?

*Присутствующие: (предполагаемый ответ)* Да.

*Ведущая:* В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине.

Встреча будет продолжаться столько времени, сколько будет необходимо. Также по вашему желанию встреча может быть перенесена или продолжена в другое время. Прошу вас отключить мобильные телефоны.

Есть ли ко мне вопросы или можем начать?

*Присутствующие: (предполагаемый ответ)* Начинаем.

*Ведущая:* Итак, прошу вас рассказать о произошедшем, последствиях и вашем отношении к случившемуся.

*Кирилл М.:* Я новичок в нашем классе по той причине, что перевелся обучаться сюда из деревенской школы. Со многими ребятами сразу нашел общий язык. Только одноклассница Маша Д. почему-то меня сторонилась. Особенно я сдружился с Артёмом Г. Позже я узнал, что Даша Д. с Артёмом Г. дружат с детского сада. Мне эта девочка нравится и я хотел предложить ей дружбу, но она мне отказала в грубой форме.

*Маша Д.:* Кирилл М. новичок в нашем классе, т.к. в этом году пришел учиться из деревенской школы. Со всеми одноклассниками сразу нашел общий язык. Я к нему относилась спокойно, как и ко всем ребятам. Но когда он сдружился с Артёмом Г., мне стало как-то на душе обидно. Ведь мы дружим с самого детства: ходили в садик в одну группу, играли во дворе у дома после садика, а теперь мы учимся в одном классе, сидим за одной партой, посещаем вместе школьный кружок робототехники.

*Ведущая:* Ребята, нам необходимо разрешить эту ситуацию и, чтобы впредь ничего подобного не повторялось.

*Кирилл М.:* Я прошу прощения у Маши Д., что произошла такая неправильная ситуация. И все-таки мне бы хотелось быть близкими друзьями ни только с Артёмом, но и с тобою, Маша.

*Маша Д.:* Извинения твои, Кирилл, принимаю. Ты тоже прости меня за грубость. Я согласна с тобою дружить и предлагаю тебе вместе с нами посещать школьный кружок робототехники. Дни посещений: вторник, четверг. Если ты не против, мы с Артемом за тобою зайдем и пойдем во вторник вместе.

*Кирилл М.:* Я не против. Я очень счастлив.

Дети обменялись улыбкой.

*Ведущая:* Ребята, я выражаю вам благодарность за то, что вы приняли участие в нашей программе и сумели помириться. Если не возражаете, предлагаю встретиться нам вместе через месяц и вы расскажите, что интересное вы сделали за этот месяц на школьном кружке робототехники, поделитесь эмоциями.

*Дети: (предполагаемые ответы)* Мы не против снова встретиться с вами, Татьяна Владимировна и рассказать, чем занимались на школьном кружке робототехники и поделиться эмоциями.

*Ведущая:* До свидания, уважаемые участники нашей программы.

*Дети:* До свидания, Татьяна Владимировна. (*с легкостью на душе и с улыбкой на лице присутствующие выходят в коридор и уходят домой).*

Подписание примирительного договора:

- дружить в школе и за ее пределами,

- встречаться вне уроков во вторник и четверг (обменялись координатами: местом жительства и номерами телефонов),

- вместе посещать школьный кружок робототехники.

Выполнение условий договора:

- проверка условий договора производить каждый четверг в течении месяца.

Рекомендации:

- встреча с участниками программы через 1 месяц.

Анализ проведения примирительной встречи

В период примирительной встречи обеим сторонам удалось выразить свои чувства. Последствия конфликта: достигнуто взаимопонимание - одноклассники нашли общий язык, Маша Д. простила проступок Кириллу М. и извинилась перед мальчиком за свою грубую форму общения, после чего ребята согласились дружить и вместе ходить на школьный кружок робототехники. Обе стороны в договоре озвучили условия, которые будут выполнять. Дети согласились на дополнительную встречу через месяц.

Общие выводы: результат примирения достигнут. Стороны обоюдно пошли на контакт и проговорили свои переживания и пришли к примирению.

Список использованных источников:

1. Карнозова Л.М. Восстановительная медиация: базовые идеи и направления развития (заметки к обсуждению темы) // Вестник восстановитель-ной юстиции. 2019. № 7. С. 18–28.
2. Стандарты восстановительной медиации // Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. Вып. 7. М.: Центр «СПР», 2021. 12 Максудов Р.Р. Восстановительная медиация. Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. М.: [Программа сотрудничества ЕС и России](https://topuch.com/module-prakticheskaya-rabota-1-tema-razvitie-shkolenih-komand/index.html), 2020.
3. https://www.8-926-145-87-01.ru/медиация сайт Антона Коновалова
4. https://www.8-926-145-87-01.ru/медиация