

КАК РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТЫ... ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ В ПОМОЩЬ ПЕДАГОГУ...

Конфликтные ситуации развиваются по-разному. Какие-то педагог может урегулировать прямо во время учебного процесса, используя принципы и правила медиации, медиативные технологии. По каким-то требуется более детальное рассмотрение с привлечением, например, Службы медиации, организованной в учреждении или внешней.

Однако существуют конфликтные ситуации, с которыми, бесспорно, может справиться сам педагог. Кроме того, разрешение этих ситуаций в его интересах, т.к. способствует развитию его профессиональной компетенции, способствует повышению его авторитета, вырабатывает в нем эмоциональную устойчивость, позволяет снизить эмоциональную нагрузку.

В этих ситуациях педагогу помогут знания о медиации, как о процедуре урегулирования споров.

В данном случае не идет речь о проведении педагогом процедуры медиации и даже процедуры примирения (которая осуществляется Службой примирения). В данном случае речь идет о разрешении конфликтной ситуации с использованием медиативных технологий.

О медиации. Итак, медиация как процедура включает в себя несколько стадий (фаз), которые должны проходить в строгой последовательности. Каждая из стадий имеет определенные цели, и только при их достижении медиатор (посредник) может переходить к реализации последующих этапов. Вместе с тем, в случае, если впоследствии выяснится, что не все необходимые вопросы были рассмотрены, можно вернуться на более ранние фазы. Прохождение каждой из стадий может занимать разное количество времени.

Именно педагог должен понимать, на какой стадии сейчас находится разрешение конфликта. Именно педагог должен управлять разрешением конфликта и оказывать помощь сторонам по его разрешению.

Ориентироваться необходимо на принципы, правила и медиативные технологии, указанные выше.

О медиации. Первой фазой процедуры медиации является так называемая «пре-медиация» или подготовительная фаза. Основной целью на данной стадии является - усадить участников конфликта за стол переговоров. Мы уже говорили о необходимости личного участия сторон в процедуре. К сожалению, очень редки случаи, когда к медиатору обращаются сразу две стороны. Как правило, инициатива исходит только от одной из них либо от третьих лиц. В этих случаях приглашением участников занимается организация, обеспечивающая проведение процедуры медиации.

Итак, педагог заметил произошедший между учащимися конфликт, который, как он считает, может быть разрешен при его помощи. Может возникнуть ситуация, когда одна из сторон пожаловалась на конфликтную ситуацию либо обратилась (относясь к вам как к профессионалу, авторитетному человеку) за разрешением конфликтной

ситуации. Однако редко бывают случаи, когда обратились бы две стороны сразу. Значит, вторую сторону (а может быть, и две стороны) необходимо как-то пригласить. Приглашать учащихся необходимо наедине, т.е. при отсутствии как второй стороны, так и любых посторонних людей. Делать это лучше педагогу лично, не перепоручая кому-то.

Например, приглашение может звучать следующим образом: ... (обращаясь к ученику по имени), мне стало известно о ссоре (разногласиях, споре), который возник между тобой и ... Я предлагаю встретиться всем вместе и обсудить возникшую ситуацию. Я могу помочь вам попытаться понять, почему это произошло, и найти общее решение. В данном случае я не преследую цель найти правого и виноватого, дать оценку вашему поведению. Мне бы хотелось помочь вам разобраться и принять то решение, которое устроило бы вас обоих, причем решение вы будете принимать самостоятельно. Наша встреча будет проходить конфиденциально, о ее содержании никто не узнает.

О медиации. Также на данной стадии ведется подготовительная работа: знакомство с материалами, фактами, относящимися к спору, возможно, характеристиками участников. Однако необходимо заметить, что излишне детальная подготовка к процедуре может повлиять на беспристрастность посредника. Безусловно, на данном этапе согласовывается время, место проведения процедуры, продолжительность встреч, оформляются все необходимые документы.

Важным представляется определение достаточного свободного времени как для Вас, так и для сторон (примерно час - полтора). Необходимо найти помещение в образовательном учреждении, где Вам никто не мешает, где никто не будет отвлекать вас в это время. Постарайтесь не опаздывать. Приглашая стороны для примирения, постарайтесь объяснить им цели и задачи встречи, в то же время настраивая их на конструктивное взаимодействие по возникшей ситуации.

О медиации. Вторая фаза – медиационная беседа. Медиационная беседа выступает в качестве ключевой фазы процедуры и включает в себя несколько этапов. Этот первый состоит в знакомстве медиатора со сторонами (если это не было сделано ранее), медиатор рассказывает о своем видении процедуры, объясняет основные принципы и правила (кроме правил, предложенных медиатором, стороны могут выработать и свои собственные, необходимые им для работы), отвечает на возникшие вопросы.

Знакомство как фазу процедуры медиации педагогу, знающему учащихся, можно опустить. Вместе с тем, педагогу необходимо объяснить, для чего он пригласил стороны, рассказывает о некоторых правилах, отвечает на возникшие вопросы. Педагогу важно создать для сторон комфортную обстановку, соответствующую их потребностям высказаться и выслушать друг друга.

Например, можно зафиксировать следующие правила...

Уважения друг друга

Не перебивать

Критиковать не личность, а действия

Говорить от собственного имени (Я думаю, считаю..)

Не кричать, не ругаться, не оскорблять

О медиации. Второй этап – непрерываемое время сторон. Стороны по очереди (!) рассказывают о сложившейся ситуации. Важно, чтобы вторая сторона слушала, не перебивая; вместе с тем, медиатор указывает на возможность записывания наиболее важных моментов или вопросов, которые участники могут впоследствии задать друг другу.

Так, на втором этапе необходимо предоставить возможность высказаться и одной, и другой стороне по очереди. Педагогу необходимо следить за тем, чтобы стороны рассказывали о ситуации ему, а не друг другу. В противном случае они обязательно перейдут на препирательство, что в данной ситуации не нужно. Важно следить за тем, чтобы стороны не перебивали друг друга. В то же время, используя технологию «Активное слушание», важно увидеть за передаваемой информацией чувства и эмоции участников конфликта и проговорить их, уточняя, каким именно действием/событием/поступком вызвано данное чувство или эмоция.

О медиации. Третий этап – прояснение конфликтной ситуации путем обсуждения общих тем, выработанных на предыдущем этапе. Цель данного этапа - выяснить истинные интересы участников, постараться максимально точно определить, каковы глубинные мотивы, вызвавшие противостояние сторон, выявить скрытое содержание конфликта. На данном этапе восстанавливается нарушенная коммуникация участников конфликта.

На данном этапе педагог задает вопросы посредством использования технологии «Петля понимания», начиная свою фразу так: «Правильно ли я Вас понял...». Уточняет спорные моменты, задавая вопросы. Каждый раз пытаюсь увидеть за позицией стороны истинные интересы. Постепенно педагог «передает» коммуникацию сторонам. То есть, от общения исключительно с педагогом стороны переходят на общение друг с другом, т.к. им уже более понятны чувства, мотивы, потребности друг друга.

О медиации. Четвертый этап – выработка решения. К этому этапу стороны приходят практически «союзниками», понимающими, что у них есть проблема, которую необходимо решать. Для поиска наиболее эффективного решения целесообразно использовать технику «мозгового штурма». Медиатор должен воздерживаться от внесения собственных предложений.

Итак, на данном этапе организуется сбор предложений от сторон о предлагаемом ими решении данной ситуации. В данной ситуации важно, чтобы решение, даже из самых благих пожеланий, не было решением педагога. Важно понимать значимость собственного решения данного конфликта для сторон. Педагог, выступая в роли посредника, осуществляет сбор предложений от сторон, при этом не акцентируя внимания на том, чьим является данное предложение. Предложения собираются в «общую копилку».

О медиации. Пятый этап – принятие решения. Из всех предложенных вариантов необходимо выбрать решение, наиболее отвечающее интересам обеих сторон. Задача

медиатора проверить принимаемое решение на реалистичность и исполнимость. Необходимо отметить, что принимаемое решение не должно противоречить действующему законодательству. На основе выбранного решения составляется соглашение, в котором четко обозначаются права и обязанности каждой из сторон. Соглашение должно быть составлено максимально подробно и понятным языком, чтобы избежать двоякого понимания выбранных формулировок.

Разрешение конфликта при участии педагога не требует письменных соглашений, вместе с тем, необходимо проговорить принятое решение и удостовериться в том, что оно идентично воспринимается и одной, и другой стороной, что нет двоякого понимания тех или иных его положений.

О медиации. Фаза реализации. Данная фаза протекает без участия медиатора. Стороны самостоятельно исполняют принятые на себя обязательства. Медиатору все же необходимо проводить мониторинг, с тем, чтобы проследить, насколько исполняются достигнутые в результате процедуры медиации договоренности. Кроме того, лучше предусмотреть возможность новых встреч в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств. Поскольку стороны уже имеют опыт обсуждения спорных вопросов во время процедуры, достижение новых договоренностей не должно вызвать больших затруднений.

Педагогу важно выяснить через какое-то время у учащихся, как обстоят дела с их договоренностями, и не возникло ли каких-либо проблем в их реализации.

Таким образом, медиация направлена, прежде всего, на организацию диалога между сторонами. Медиатор помогает сторонам: 1) организовать процесс переговоров; 2) рассмотреть каждый аргумент; 3) разделить людей и проблему; 4) восстановить нарушенную коммуникацию; 5) увидеть выход из конфликтной ситуации.