

**Программа
по
профилактики
коммуникативных проблем
учащихся**

« ВЗАИМОПОНИМАНИЕ »

ПРОГРАММА

«Взаимопонимание»

(организация системы социально-психологической поддержки подростков.)
Пояснительная записка:

Настоящая программа составлена в соответствии нормативными документами, регулирующими работу школьных социальных служб медиации. План предназначен для урегулирования конфликтных ситуаций, поиска путей решения коммуникативных проблем, анализа ошибок во взаимоотношениях между учащимися и взрослыми. Все виды деятельности и мероприятия направлены на создание благоприятной атмосферы общения и сведение к минимуму конфликтных ситуаций в процессе обучения и общения.

Минобрнауки России в ноябре 2013 г. выпустил **рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях**, которые являются основой для разработки региональных и муниципальных программ, а также стратегий и планов. **Служба школьной медиации** – новое перспективное направление в работе педагога-психолога, позволяющее повысить и его личный статус, и статус школы в целом. Она должна обеспечить **защиту прав детей** и создать условия для формирования **безопасного пространства**, равных возможностей.

Организация служб школьной медиации

Согласно **Федеральному закону от 27.07.2010 № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"** под процедурой медиации понимается способ **урегулирования споров** при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Медиатор (медиаторы) – независимое физическое лицо (лица), привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

Организация служб школьной медиации в образовательных организациях осуществляется согласно распоряжению Правительства РФ от 15.10.2012 № 1916-р "О плане первоочередных мероприятий по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы".

Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда противостоящие стороны лишены возможности влиять на исход **спора**, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Медиатор не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое впоследствии удовлетворит их интересы и потребности.

В рекомендациях по организации служб школьной медиации в образовательных организациях, направленных письмом Минобрнауки России от 18.11.2013 № ВК-844/07. Письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 № ВК-844/07 "О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации" (вместе с Рекомендациями по организации служб школьной медиации в образовательных организациях, утвержденными Минобрнауки России 18.11.2013 № ВК-54/07вн). Отмечено, служба школьной медиации – это служба, созданная в образовательной организации и состоящая из ее работников, **учащихся** и их **родителей**, прошедших необходимую подготовку и **обучение** основам метода школьной медиации и медиативного подхода. Однако в Рекомендациях не указано, кто конкретно этим будет заниматься – **учителя, педагоги-психологи** или **социальные работники**. Не отмечено также, зачем педагогам и родителям проходить дополнительное обучение и брать на себя специальные функции и ответственность как медиаторов. В Рекомендациях не указано, как

выбирать учащихся-медиаторов. **Школьники** могут уклоняться от подобной ответственности, т. к. это отразится на их отношениях со сверстниками.

Актуальность программы:

Успешность во многом зависит от умения общаться и устанавливать контакт со сверстниками и взрослыми. Это удастся не каждому ребенку или подростку. Нередко возникают очень сложные конфликтные ситуации. Успешной коммуникации надо учиться!

Нормативно правовая база:

Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации является:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

ФЗ N 5473-1 «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы»;

УИК РФ; Приказ Министерства Юстиции РФ №61/70 от 27.03.2006г.; Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров, с участием посредника (процедуре медиации)»;

Цели и задачи программы

Цель:

- профилактика, диагностика и коррекция коммуникативных проблем учащихся МКОУ «Кочубейская сош №1»

Задачи:

- обучение успешному общению с использованием метода коммуникативного тренинга;
- профилактика конфликтных ситуаций в классных коллективах;
- урегулирование конфликтов с применением программы «Взаимопонимание»;
- психологическое сопровождение учащихся, оказавшихся в сложных конфликтных ситуациях;
- анализ конфликтных ситуаций и поиск путей их устранения.

МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ:

1 этап

Обучающий теоретический курс по методам эффективного взаимодействия и урегулирования конфликтов и технологии работы с посредником. Основными формами

работы являются занятия по конфликтологии с добавлением информации о посредничестве и игры на закрепление навыков урегулирования конфликтов.

2 этап

Тренировочный включает приобретение опыта деятельности посредниками по реализации этапов проведения программ примирения (тренинговые занятия по проведению программ примирения между жертвой и обидчиком).

3 этап

Практический этап заключается в практической работе по проведению программ примирения. Школьники – медиаторы помогают разрешить конфликтную ситуацию младшим школьникам. Обучающиеся - ведущие самостоятельно проводят ознакомительную работу со случаем, т.е. узнают от взрослого краткую информацию о происшедшем

4 этап

Итоговый Подведение итогов деятельности программы службы примирения.

Обобщение и анализ опыта. Заполнение мониторинга работы службы и «срезов» количества конфликтов и способов реагирования на конфликты в школе. Итоговая оценка эффективности деятельности школьной службы примирения. , оценка соответствия проведенных программ стандартам восстановительной школьной службы примирения

Ожидаемые результаты

1. Снижение количества конфликтных ситуаций в школе.
2. Повышение грамотности учащихся, педагогов и родителей в вопросах цивилизованных форм разрешения конфликтов.

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП.

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ.

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

2 фаза. Понимание ситуации

3 фаза. Поиск вариантов выхода

4 фаза. Подготовка к встрече

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН.

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

2 фаза. Организация диалога между сторонами

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.

4 фаза. Обсуждение будущего

5 фаза. Заключение соглашения 6 фаза.

Рефлексия встречи

Аналитическая беседа

Этап 1 Подготовительный.

Задачи работы ведущего (медиатора): получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

если дело разбирается в официальных органах (органы безопасности), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы;

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта или криминальной ситуации, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

Этап 2 Встреча со стороной.

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждым из них. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться).

Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязан сообщить в компетентные органы.

2 фаза. Понимание ситуации

Задача: помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

- Возможные действия медиатора:
 1. Обсуждение ситуации помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло. (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
 2. внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
 3. в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;
 4. обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.
- Обсуждение последствий

обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

3 фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

Обсуждаемые вопросы:

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- варианты заглаживания вреда;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;

- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;
- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;
- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;
- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

4 фаза. Подготовка к встрече

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора:

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;
- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения; обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе

Правила встречи

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

Этап 3. Встреча сторон.

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Возможные действия медиатора:

1. заранее подготовить место для встречи сторон;
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;
4. объявить основные пункты повестки дня

2 фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

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 помогло конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.

Задачи:

1. поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации;
2. поддержать извинения и прощение;
3. инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;
4. обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
5. обсудить и принять механизм реализации решений.

4 фаза. Обсуждение будущего.

Задача: поддержать проектирование будущего участников.

Вопросы для обсуждения:

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- какую профессию (специальность) хочешь получить и кто может поддержать тебя в этом;
- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

5 фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

6 фаза. Рефлексия встречи

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

После встречи, по возможности, организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность)

Аналитическая беседа (Может проходить через 2-3 недели)

Задачи:

1. провести рефлекссию результатов медиации;
2. выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;
3. обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?

Проведение восстановительных программ – основа деятельности школьной службы примирения

Концепция восстановительного подхода к разрешению конфликтных ситуаций разрабатывается сегодня в мире как система теоретических представлений и набор способов, процедур и приемов работы, используемых в ситуации преступления, конфликта, эскалации взаимонепонимания, отчуждения и напряженности в отношениях между людьми. Использование восстановительного подхода необходимо тогда, когда человеческие отношения насыщаются ненавистью и мстительностью, что создает трудности для протекания нормальной жизни. Восстановительный подход с помощью медиаторов (посредников) помогает людям самим исправить зло, причиненное конфликтами и преступлениями, реализовать важные для общества ценности: исцеление жертв преступлений, заглаживание вреда силами обидчиков, участие в этом процессе ближайшего социального окружения.

На сегодня в нашем арсенале три восстановительных программы: медиация, Круги сообществ и Семейная конференция.

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация (стандарты которой разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации) – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах решения 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.

Восстановительная программа Круг направлена на разрешение конфликтов, в которые втянуты от четырех и более человек. Важнейшей особенностью Кругов является привлечение к обсуждению проблемы всех заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение.

Семейная конференция созывается для решения вопроса о правонарушении ребенка или когда ребенок оказался в трудной жизненной ситуации и имеет своей целью:

- 1) рассмотреть в отношении ребенка, по поводу которого созвана конференция, вопросы (какие конференции сочтут нужными), касающиеся заботы о ребенке или его защиты;
- 2) в случае, если на конференции принято решение, что ребенку необходима забота или защита, принять такие решения или рекомендации и сформулировать планы в отношении ребенка, которые участники конференции сочтут необходимыми или желательными.

Важной составляющей Семейной конференции является активизация потенциала семьи и ближайшего социального окружения для выработки самостоятельного решения по поводу кризисной ситуации в семье.

Ведущие во всех этих программах лишь создают условия для того, чтобы люди услышали друг друга, осознали долю своей ответственности в произошедшем (загладили вред) и смогли договориться (восстановить разрушенные связи) о том, чтобы подобное в будущем не повторилось.

Специалисты Районной службы примирения (район Коньково) не только проводят восстановительные программы, но также инициируют создание школьных служб примирения.¹

Школьная служба примирения – это команда взрослых и подростков, которая стремится:

- создать условия для разрешения конфликтной ситуации конструктивным способом;
- дать возможность существующим в школе сообществам понять друг друга и увидеть в каждом человека, исходя из личностных, а не ролевых отношений;
- снизить уровень агрессивности в школьном сообществе.

В состав школьных служб примирения входят учащиеся 7-11 классов, прошедшие обучение по проведению примирительных программ. Руководителем службы может быть социальный педагог, психолог или другие педагогические работники школы, на которых возложены обязанности по руководству школьной службой примирения приказом директора школы.

Школьная служба примирения действует на основе добровольного участия сторон и помогает освоению навыков и культурных форм взаимодействия на реальном и значимом для учащихся материале собственных конфликтов или конфликтов их ровесников путем проведения программ примирения.

Что такое программы примирения? Получив информацию о произошедшем конфликте (от одноклассников, педагогов, родителей или свидетелей) ведущие программ из школьной службы примирения поочередно встречаются со всеми участниками конфликтной ситуации. Главным элементом программы является встреча сторон, организуемая ведущими программы, на которой обсуждаются следующие вопросы:

- в чем состоит причиненный ущерб (в том числе, и моральный);
- как этот ущерб можно возместить, загладить;
- как сделать так, чтобы подобное больше не повторилось;
- каким может быть участие окружающих людей.

Наличие ведущего примирительной программы необходимо, поскольку сторонам часто тяжело самостоятельно и конструктивно осуществлять поиски выхода из ситуации. Здесь важной является позиция «нейтрального» ведущего, который не выносит решение, не является судьей, адвокатом, воспитателем или советчиком, а «снижает» градус эмоций и помогает сторонам построить диалог для достижения соглашения.

Что дает сторонам участие в программах примирения?

- **Подростку, совершившему правонарушение (проступок):**
 - осознать причины своего поступка и его последствия;
 - принести извинения;
 - загладить причиненный вред;
 - вернуть к себе уважение и восстановить важные отношения, которые, возможно, были нарушены в результате случившегося.
- **Потерпевшему:**
 - избавиться от негативных переживаний и желания отомстить;
 - убедиться в том, что справедливость существует.
- **Родителям и педагогам:**
 - помочь ребенку в трудной жизненной ситуации, способствовать развитию у него ответственного поведения.

Помимо проведения восстановительных программ учащиеся-медиаторы могут проводить с младшими школьниками занятия по конструктивному общению, инициировать миротворческие мероприятия, взаимодействуя с различными службами и организациями. Таким образом, при умелом руководстве и поддержке администрации

¹ Идея и технология школьных служб примирения разработана специалистами общественного центра «Судебно-правовая реформа» Рустемом Максудовым и Антоном Коноваловым (www.sprc.ru)

служба примирения содержит в себе мощный ресурс для позитивных изменений в школьном сообществе, где ценность внимания и уважения к каждому не просто декларируется, а является основой для конструктивных отношений.