

# ИНСПЕКТОР

ПО ДЕЛАМ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

№8, 2023



**ПРОФИЛАКТИКА**  
**детского неблагополучия**

# Практика разрешения конфликтов в общеобразовательном учреждении



**Ю.А. НОВОСЁЛОВА,**  
педагог-психолог Муниципального бюджетного  
общеобразовательного учреждения «Чановская средняя школа № 1»  
Чановского района Новосибирской области

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

Существует множество различных классификаций видов конфликтов. Основаниями для них могут быть: источник конфликта, его содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения, социальный результат, сфера возникновения и протекания, социальный институт, в котором возник конфликт и т.д.

Мы же рассмотрим особенности школьных конфликтов. Как и для любого социального института, для общеобразовательной школы характерны самые разные конфликты, которые имеют свою специфику и различаются по видам.

Участниками школьного конфликта являются дети и подростки. Неписанным правилом таких конфликтов становится их продолжительность, агрессивность, жестокость по отношению к оппонентам. Стоит отметить, что дети и подростки, в силу своего малого возраста и недостаточного опыта социального взаимодействия, зачастую не обращают внимания на своего оппонента, они сконцентрированы главным образом на собственных переживаниях, что делает конфликт особенно жестоким. Дети не только не пытаются понять друг друга, но еще и специально усугубляют вражду проявлениями презрительного отношения и демонстрационного неуважения.

На сегодняшний день в каждой школе есть эффективный инструмент разрешения любой конфликтной ситуации – это школьная служба медиации. В основе ее деятельности как инструмента разрешения конфликтов лежат:

- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации;
- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации.

Рассмотрим эффективность применения технологий медиации для разрешения конфликтных ситуаций на примере деятельности службы медиации Чановской средней школы № 1 за 2021/2022 учебный год.

Приказом директора общеобразовательного учреждения в августе 2021 г. в нем была создана школьная служба медиации и был утвержден состав рабочей группы данного формирования. Создание школьной службы медиации было обусловлено необходимостью наличия в школе эффективного инструмента по разрешению конфликтных ситуаций. Такая инициатива поступила от заместителя директора школы по учебно-воспитательной работе и была поддержана руководителем общеобразовательного учреждения.

Согласно опубликованному на сайте школы (<https://chnychkola-1.ru/>) Положению о школьной службе медиации, в состав рабочей группы школьной службы медиации входят: заместитель директора по учебно-воспитательной работе, являющийся руководителем службы, педагог-психолог, учитель начальных классов, старшая вожатая, социальные педагоги, юные медиаторы из числа обучающихся старших классов.

Задачами службы медиации являются:

- проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», школьных восстановитель-

ных конференций, семейных конференций) для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

– обучение учеников и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов;

– организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о целях, задачах, принципах и технологиях восстановительной медиации.

Важной частью работы службы медиации является участие в ее составе в качестве медиаторов обучающихся восьмых-одиннадцатых классов. Включение учащихся в процесс разрешения конфликта позволяет медиаторам из числа педагогов взглянуть на конфликтную ситуацию глазами самих детей.

Обеспечение участия старшеклассников в работе службы медиации педагогом-психологом достигается путем обучения юных медиаторов по специально разработанной дополнительной общеразвивающей программе интерактивных занятий для подростков по вопросам ненасильственных методов разрешения споров и конфликтов «Курс юного переговорщика». Указанная программа разработана в 2021 г. ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей» и опубликована на официальном сайте указанного учреждения по адресу: <https://fcprc.ru/wp-content/uploads/2022/03/Programma-Kurs-yunogo-peregovorshhika.pdf>. Целью программы является приобретение первоначальных навыков разрешения спорных и конфликтных ситуаций с использованием инструментов медиации. В программе содержатся элементы тренинга, деловой игры, дискуссии и других активных методов психологического обучения, что делает обучение медиаторов более интересным, понятным и эффективным.

Обучение медиации в 2021/2022 учебном году прошли 13 обучающихся в возрасте от 13 до 17 лет:

- обучающиеся 7-х классов (девочки) – 3 человека;
- обучающиеся 8-х классов (девочки) – 3 человека;
- обучающиеся 9-х классов (мальчики) – 3 человека;
- обучающиеся 10-х классов (девочки) – 2 человека;
- обучающиеся 11-х классов (мальчик и девочка) – 2 человека.

Отбор кандидатов в медиаторы из числа учащихся – представителей актива школы осуществлялся членами рабочей группы службы медиации. В первую очередь, рассматривались кандидатуры ребят, проявляющих интерес к психологической науке, участвовавших в олимпиадах и конкурсах по психологии. При этом обращалось внимание на соответствие личностных качеств кандидатов характеру и задачам медиативной деятельности. Приветствовались такие качества, как рассудительность, открытость к диалогу, активная жизненная позиция, способность сопереживать другому человеку. Члены рабочей группы также обращали внимание на непрячность кандидатов в конфликтных ситуациях в школе. Что же касается самих кандидатов, то они проявили большое желание обучиться основам медиации и принять участие в разрешении школьных

конфликтов, понимая, что для них такая работа – это ценный жизненный опыт и возможность проявить себя в новом качестве.

Медиаторы-учащиеся на заседаниях по разрешению конфликтных ситуаций на равных с медиаторами-педагогами участвуют в обсуждении случаев, задают вопросы, выражают свои мнения и предлагают пути разрешения конфликтов. Нередко именно взгляд на ситуацию ребенка-медиатора помогает понять мотивы и цели участников конфликта, а его мнение, позиция по данному случаю служат отправной точкой в понимании проблемы самими участниками конфликта.

За 2021/2022 учебный год в школе было проведено восемь медиативных встреч и заключено в письменном виде восемь примирительных договоров. Стандартная форма примирительного договора включает в себя краткое описание ситуации, выводы по итогу обсуждения и краткое описание дальнейших шагов по урегулированию ситуации. По итогу медиативной встречи все медиаторы, присутствующие на встрече, а также стороны конфликта заверяют примирительный договор своими подписями.

Как показала наша практика, причины конфликтных ситуаций бывают разные. Это, например:

- личностные индивидуально-психологические особенности – шесть случаев;
- желание доминировать (конфликты лидерства) – один случай;
- проблемы возраста и социализации – два случая.

Самой частой причиной конфликтов между учениками становятся их индивидуально-психологические особенности – самооценка, черты характера, особенности поведения. Например, в практике работы нашей службы медиации два из шести таких случая были спровоцированы повышенной агрессивностью одной из сторон – обе ситуации имели место с учениками шестых классов. Работа с таким случаем начинается с анализа мотивов «обидчика» и чувств «жертвы». Разрешение ситуации сводится к осознанию «обидчиком» непозволительности своих агрессивных действий (оскорблений, тычков, подножек), их негативных последствий для «жертвы» (чувства обиды, боязни повторения ситуации, плохого настроения). Участники медиативной процедуры делают вывод о недопустимости подобного поведения со стороны «обидчика». Предлагается: «обидчику» – попросить у жертвы прощение; «жертве» – принять извинения и простить «обидчика»; сторонам конфликта: помириться и в знак примирения пожать друг другу руки.

Личностные индивидуально-психологические особенности очень часто являются причиной конфликтов не только между учащимися, но и между родителями и детьми. Такая ситуация была рассмотрена школьной службой медиации в 2021/2022 учебном году. В службу обратились родители ученика седьмого класса с жалобой на то, что он сбегает из дома и возвращается домой поздно вечером. Родители были очень обеспокоены, ругали ребенка за такое поведение, беседовали с ним об опасности поздних прогулок, но результатов это не приносило. Сам

же ребенок объяснял такое поведение тем, что он просто боялся идти домой, не хотел расстраивать родителей своими неудачами в школе. По итогам медиативной встречи с участием педагога-психолога был сделан вывод, что ребенок имеет проблемы с регуляцией своих эмоций и нуждается в коррекции такого поведения. Родители же были приглашены на профилактическую беседу с социальным педагогом и педагогом-психологом по вопросу воспитания ребенка и разрешению конфликтных ситуаций в семье. Благодаря проведенной работе эта конфликтная ситуация была решена.

Второе место по частоте занимают конфликты, связанные с социализацией и возрастом обучающихся. Часто именно особенности переходного возраста (неуравновешенность психики, максимализм, отсутствие жизненного опыта, неспособность предвидеть последствия своих действий, неадекватная самооценка и др.) служат детонатором для взрыва в межличностных взаимоотношениях. Такой конфликт произошел между учеником и ученицей седьмого класса. Мальчик, сидевший за соседней партой, всячески задирал девочку – обидно обзывал, толкал, мешал на уроках. Эту нездоровую ситуацию служба медиации урегулировала за одну встречу. Неправильное поведение учащегося было обусловлено типичным для детей такого возраста противостоянием между мальчиками и девочками.

Другой случай имел место в пятом классе, где на протяжении длительного времени два одноклассника обижали друг друга, и, в конце концов, дело дошло до драки. Подобная ситуация характерна для условий пятого класса, когда состав учащихся меняется и детям приходится адаптироваться к новому социальному окружению.

Менее распространены среди учащихся конфликты лидерства – следствие борьбы за доминирование в классе двух-трех учащихся, обладающих лидерскими качествами. В службу медиации школы в 2021/2022 учебном году поступило обращение от классного руководителя седьмого класса, обеспокоенного конфликтной ситуацией между двумя неформальными лидерами классного коллектива: мальчики постоянно противостояли друг другу и под давлением класса решили посредством драки выяснить, кто же из них первый. На медиативной встрече были проанализированы мотивы противостоящих сторон и мнения на этот счет учеников класса. Выяснилось, что классный коллектив с интересом наблюдал за конфликтом двух лидеров и провоцировал их на активные действия в отношении друг друга. Главным результатом встречи явилось осознание сторонами конфликта собственной ответственности за свои поступки, понимание ими того, что надо адекватно оценивать ситуацию и не поддаваться на провокации. Педагог-психолог считал целесообразным присутствие на этой встрече юных медиаторов из числа старшеклассников. Были приглашены два мальчика из девятого и одиннадцатого классов, которые в ходе медиативной процедуры помогли разобраться с мотивами участников конфликта,

рассказали ребятам о своем опыте наблюдения за школьными конфликтами и на примере из собственной практики показали, что любую ситуацию можно разрешить без применения силы. Возможно, именно это, в первую очередь, позволило успешно справиться с конфликтом. После проведения медиативной процедуры жалоб на протывоборство семиклассников в школьную службу медиации больше не поступало.

В практике работы нашей медиативной службы при проведении процедур примирения, если в этом есть необходимость, предусматривается работа педагога-психолога с одним или всеми участниками конфликта, а также организация с ними дополнительных восстановительных мероприятий. Это имело место и в приведенном выше случае конфликта между учеником седьмого класса и его родителями. В процессе медиации выяснилось, что у мальчика имеются сложности с контролем и проявлением эмоций. Поэтому педагог-психолог предложила мальчику и его родителям поработать с этой проблемой, и они дали на это согласие. Для семиклассника были организованы проводимые один раз в неделю индивидуальные занятия. В процессе работы психолог, используя различные техники («Ненасильственное общение», «Я-высказывание» и др.), помогла ребенку научиться контролировать свои эмоции и адекватно реагировать на происходящее.

Задачей школьного психолога также является подготовка памяток по профилактике конфликтных ситуаций. Они вывешиваются на школьных стендах, с их содержанием могут ознакомиться все желающие. Практикуется распространение памяток в качестве раздаточного материала обучающимся и их родителям на различных мероприятиях.

Психологом с обучающимися проводятся занятия, направленные развитие у детей коммуникативных навыков и предупреждение конфликтов. Например, ученики шестого класса приняли участие в тренинге «Сплоченный коллектив», а восьмиклассники – в деловой игре «Успешная коммуникация». Тематические памятки, а также информация о проведенных профилактических мероприятиях публикуются в официальном сообществе нашей школы в социальной сети «ВКонтакте»: ([https://vk.com/chnychkola?w=wall-188647220\\_1285](https://vk.com/chnychkola?w=wall-188647220_1285); [https://vk.com/chnychkola?w=wall-188647220\\_1287](https://vk.com/chnychkola?w=wall-188647220_1287); [https://vk.com/chnychkola?w=wall-188647220\\_1289](https://vk.com/chnychkola?w=wall-188647220_1289)).

Об эффективности работы школьной службы медиации как инструмента разрешения конфликтных ситуаций говорит статистика закрытия случаев, поступивших в службу медиации в 2021/2022 году. Все восемь конфликтных ситуаций были урегулированы и исчерпаны. Отсутствовали повторные случаи конфликтов со стороны обучающихся, прежде участвовавших в конфликтных ситуациях. Все это свидетельствует о действенности работы по профилактике и разрешению конфликтов среди участников образовательного процесса, проводимой в рамках реализации задач школьной службы медиации.

**План работы службы школьной медиации  
МБОУ «Чановская средняя школа № 1» на 2021/2022 учебный год**

№	Наименование мероприятия	Сроки проведения	Ответственные за выполнение
1.	Разработка и утверждение Положения, должностных инструкций и других документов нормативно-правовой базы о деятельности ШСМ	Сентябрь	Руководитель ШСМ
2.	Издание приказа о создании Школьной службы медиации	Сентябрь	Директор школы
3.	Заседание членов Школьной службы медиации, определение целей и задач. Планирование работы на новый учебный год	Сентябрь	Руководитель ШСМ
4.	Информирование участников образовательного процесса на общешкольном родительском собрании о целях, задачах, содержании работы ШСМ, создание на сайте школы информационной страницы о Школьной службе медиации	Октябрь	Директор школы, руководитель ШСМ, администратор школьного сайта
5.	Проведение презентации ШСМ для обучающихся всех классов (на классных часах): «Медиация в школе. Что это?» 5-11 кл.; «Учимся жить дружно» 1-4 классы	В течение года	Ответственные по ШСМ
6.	Участие в проведении классных часов в начальной школе «Как научиться дружить?»; с учащимися 5-х классов – «Как поступить в конфликтной ситуации»; с учащимися 6-х классов – «Давайте жить дружно!», с учащимися 7-х классов – «Учимся общаться без предрассудков»; с учащимися 8-х классов – «Умеем ли мы прощать?»; с учащимися 9-11-х классов – «Назначение и функции школьной службы медиации» и «Урок толерантности»	В течение года	Члены ШСМ, классные руководители
7.	Профилактика буллинга	По запросу	Руководитель ШСМ, члены ШСМ
8.	Мероприятия, посвященные Международному Дню толерантности	Ноябрь	Руководитель ШСМ, члены ШСМ
9.	Анкетирование учащихся 5-9-х классов по выявлению причин конфликтов	Февраль	Кл. руководители, соц. педагог
10.	Сотрудничество с Советом профилактики школы	В течение года	Члены ШСМ
11.	Обучение медиаторов восстановительным программам	В течение года	Психолог
12.	Работа с обращениями	По мере необходимости	Члены ШСМ
13.	Индивидуальные консультации родителей, обучающихся по вопросам разрешения конфликтов	По мере необходимости	Руководитель ШСМ, члены ШСМ
14.	Индивидуальные консультации педагогического состава по применению инструментов медиации при разрешении внутришкольных конфликтов	По мере необходимости	Руководитель ШСМ, члены ШСМ
15.	Сотрудничество с органами и учреждениями профилактики правонарушений, дополнительного образования	В течение года	Члены ШСМ
16.	Участие в семинарах, совещаниях, направленных на повышение квалификации в сфере деятельности ШСМ	В течение года	Члены ШСМ
17.	Совещание между администрацией и службой примирения по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогом с целью предоставления возможности участия в примирительных технологиях большему числу желающих	Май	Члены ШСМ
18.	Разработка: «Памятки для медиатора», «Памятки для педагога», «Памятки для родителей»	Май	Члены ШСМ
19.	Заседание членов Школьной службы медиации. Подведение итогов за прошедший учебный год. Оценка эффективности деятельности Школьной службы медиации	Май	Руководитель и члены ШСМ