ГКОУ «Детский дом (смешанный)№13»

Шабанова Светлана Михайловна - директор

8(86553) 4-15-92

с. Надежда, Шпаковского района,

Ставропольского края

**«Служба примирения» как новая технология разрешения конфликтных ситуаций.**

В детском доме или другом образовательном учреждении воспитываются дети из разных социальных слоев, разных национальностей, разных стилей воспитания и т.д., что создает потенциально конфликтную среду, в которой подростки обязаны находиться значительную часть своего времени. Никакой ребенок не будет думать об уроке, если у него конфликт, его после школы ждет «разборка» или он стал жертвой бойкота или насилия. Для многих подростков в образовательном учреждении важными вопросами являются их статус среди сверстников, общение, взаимоотношения с противоположным полом, способность влиять на других, принадлежность к определенной группе в классе, опробование разных социальных ролей.

Конфликт – это существенное препятствие, которое может возникнуть в образовательном процессе, снижающее качество образования в целом.

Проблема поиска эффективных методов работы с трудными подростками становится всё более актуальной. Специалисты, занимающиеся профилактикой правонарушений, нуждаются в разработке эффективных технологий, направленных на нормализацию ситуации в подростковой среде. Одной из таких технологий и является «Служба примирения».

Служба примирения - это новая технология решения конфликтных ситуаций с привлечением детей и медиаторов. Когда взрослый человек начинает разрешать школьные (подростковые) конфликты, он прибегает к манипуляции, формальному разрешению и угрозе наказанием. Формальное разрешение конфликтов («оба виноваты - и поэтому надо мириться»), срабатывающее в  младшем школьном возрасте, в средней и старшей школе не даёт эффективного результата. Конфликт не завершается.  «Служба примирения» же обеспечивает возможность не карательного, а конструктивного разрешения конфликтов.

«Служба примирения» является формой социально-психологической помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, тяжелых жизненных ситуациях, случаях правонарушений обучающихся.

Концепция «Службы примирения» базируется на трех основных положениях:

1.  Конфликт должен быть разрешен его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. И если они приняли на себя ответственность за решение, то наверняка его выполнят и больше не попадут в подобную ситуацию.

2. В качестве ведущих примирительной встречи выступают медиаторы: взрослые специалисты (социальный педагог, педагог-психолог или прошедшие специальную подготовку педагоги), а так же подростки, обученные и подготовленные по специально разработанной программе, поскольку у них наиболее тесный контакт со сверстниками (взрослым подростки часто не доверяют).

3. Навыки, полученные ведущими в ходе проведения примирительной встречи, по качеству превосходят любые искусственные ситуации на тренинге и понадобятся подросткам в их дальнейшей жизни.

Так что же такое медиация и кого мы называем медиатором?

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них проблемах, вариантах разрешения проблем (при необходимости и о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций. Медиатор – это нейтральное, беспристрастное, не заинтересованное в данном конфликте лицо, не уполномоченное выносить решение по спору. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон.

Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора. Личные качества медиатора очень важны, поскольку от них в большой степени зависит эффективность работы и удовлетворенность своим трудом. Медиатор, как личность, должен вызывать уважение и доверие, иметь чувство юмора и быть психологически устойчивым. Медиаторы должны быть компетентны и хорошо осведомлены в процедурах медиации. Медиатор должен соблюдать конфиденциальность в отношении всей информации, полученной в процессе медиации, включая и сам факт того, что медиация имела место или будет происходить.

Методическую составляющую деятельности «Службы примирения» образуют принципы восстановительной медиации, задачами которой являются:

1. Создание условий для организации диалога конфликтующих сторон, способствующего освобождению от негативных состояний и определения ресурса для совместного поиска выхода из ситуации: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям.
2. Создание условий для обсуждения сторонами вопроса о заглаживании вреда, разработки механизмов и процедур заглаживания вреда, сроков и условий выполнения договоренностей.
3. Разработка организационных основ деятельности «Службы примирения»:

- механизма передачи на медиацию информации о конфликтных ситуациях;  
- юридических последствий медиации (заключение договоров, примирительных соглашений);  
- категории случаев, передаваемых на медиацию.

Как и в любой организации, «Служба примирения» придерживается в своей деятельности определенных  принципов. К ним относятся следующие:

- добровольность;

- конфиденциальность;

- нейтральность;

- создание ценностей и авторитета службы;

- наличие профессионального сопровождения (обучения).

- активное участие сторон в разрешении конфликта и принятии решения.

Целью деятельности «Службы примирения» является помощь воспитанникам, педагогам и родителям в разрешении конфликтов и криминальных ситуаций. А также содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия.

В нашем учреждении «Служба примирения» создана с целью сокращения числа выпускников детского дома с асоциальным поведением. Формирования у них позитивного отношения к себе и окружающим людям, снижения уровня тревожности и агрессии у детей.

*Основными задачами деятельности «Службы примирения» являются:*

* проведение примирительных программ для участников конфликтов;
* обучение воспитанников методам урегулирования конфликтов;
* профилактика насилия в детском коллективе.
* организация психолого-педагогического сопровождения воспитанников детского дома
* создание условий для работы, общения с воспитанниками, восстановление родственных связей.

В состав «Службы примирения» входят такие специалисты как: педагог-психолог, социальный педагог, медиаторы из числа педагогов и воспитанников, прошедшие обучение по проведению примирительных программ. Специалисты службы ведут работу не только по факту уже состоявшегося конфликта, а так же большую профилактическую работу. Специалисты детского дома в настоящее время реализуют проект по профилактике правонарушений подростков на основе реализации восстановительного подхода к реагированию на конфликтные и криминальные ситуации. Этот проект показывает, что проводить программы примирения могут не только специалисты, но и сами подростки.

Основная функция «Службы примирения» - содействие разрешению конфликтов, но есть еще одна немаловажная функция – налаживание отношений с кровными родственниками.

Для восстановления кровных связей с родственниками администрацией и специалистами «Службы примирения» применяются следующие формы работы:

* создание в детском доме условий, приближенных к семейным;
* создание в детском доме поддерживающей среды для возвращения ребенка в кровную семью;
* реализация индивидуальной для каждого воспитанника и родителя программы восстановления отношений с кровными родителями и родственниками;
* учет особенностей личностного статуса родителей, лишенных или ограниченных в родительских правах, степени их готовности и ресурсности к выполнению родительских функций;
* создание системы мониторинга и управления данным процессом администрацией детского дома.

Специалистами нашей службы накоплен богатый опыт работы по данному направлению.

В рамках VI Всероссийской выставки – форума « Вместе – ради детей!» на базе нашего учреждения прошла выездная площадка, на которой нашим учреждением был представлен опыт работы « Службы примирения» в условиях детского дома.

Работа выездной площадки началась с обзорной экскурсии по детскому дому. Директор детского дома, Шабанова Светлана Михайловна, показала и рассказала, как устроен быт воспитанников. Рассказала о том, как создавался наш детский дом, о направлениях работы детского дома и о том, каких результатов мы достигли за 15 лет. Пригласила гостей просмотреть выставку детских работ, которая вызвала у всех искренний и неподдельный интерес.

Затем гости были приглашены в « Службу примирения» детского дома.

Гостям были представлены специалисты «Службы примирения», которые освятили свой опыт работы по данному направлению. Они рассказали, как создавалась Служба примирения, познакомили с ее целями и задачами. Каждый специалист подробно рассказал о том, что входит в круг его обязанностей, представил направления своей деятельности в Службе примирения и поделился наработанным опытом. Гостям форума была предложена для ознакомления документация, которую ведут специалисты службы примирения. Был широко освящен опыт работы, представленный богатым методическим материалом, разработанным специалистами службы примирения. Это сборники с программами по восстановительной медиации для педагогов и воспитанников. Сборник по нормативно-правовой базе организации работы Службы примирения. Более пятнадцати видов буклетов и файеров, с методическими рекомендациями для педагогов, воспитанников, родителей, кандидатов в опекуны.

Затем гостям было представлено публичное выступление директора детского дома с показом презентации о работе Службы примирения, в которой были представлены все направления работы и результаты, которых мы достигли благодаря деятельности данного структурного подразделения. По окончании выступления директора детского дома гости задавали интересующие их вопросы, на которые специалисты службы примирения постарались ответить, основываясь на наработанный опыт.

Затем гостям был представлен мастер-класс по правилам проведения примирительной встречи. Во время проведения мастер-класса специалисты службы примирения постарались как можно доступней показать основные моменты и правила применения медиации в примирительных процедурах. Раскрыть значимость медиации, как основной технологии, для разрешения конфликтных ситуаций.

В заключение встречи гостям был предложен раздаточный материал в виде буклетов и файеров, а также диск с нормативно-правовым и методическим материалом по работе Службы примирения.