

От конфликта к согласию: медиативные технологии в работе школьной службы примирения

Практический опыт сопровождения школьников в условиях современной образовательной среды

Конфликт — неизбежный спутник человеческого общения, и школьная среда здесь не исключение. Ежедневно обучающиеся, педагоги и родители сталкиваются с ситуациями несовпадения интересов, мнений и ожиданий. Однако конфликт сам по себе не является чем-то разрушительным: он становится таковым лишь тогда, когда стороны не владеют конструктивными способами его разрешения. Именно поэтому в современной школе всё большее значение приобретают восстановительные и медиативные технологии, позволяющие превращать столкновение интересов в точку роста и взаимопонимания.

В МБОУ СОШ № 4 г. Радужного школьная служба примирения (ШСП) функционирует как часть системы психолого-педагогического сопровождения. Её деятельность строится на принципах восстановительного подхода, закреплённых в Концепции развития служб медиации в образовательных организациях, и реализуется в тесном взаимодействии педагога-психолога, социального педагога, классных руководителей и администрации школы.

Почему медиация необходима современной школе

Традиционная практика разрешения школьных конфликтов нередко сводится к поиску виновного и применению дисциплинарных мер. Такой подход, будучи быстрым и понятным взрослым, почти не затрагивает глубинных причин происходящего: обида, недоверие и ощущение несправедливости у детей сохраняются и могут возвращаться в новых формах. Медиативный подход предлагает иной вектор — не наказание, а восстановление отношений.

Ключевые идеи восстановительного подхода, на которые опирается наша служба, можно сформулировать так:

- **Конфликт — это проблема, а не преступление.** Задача взрослых — помочь детям увидеть ситуацию объёмно, а не навесить ярлык.
- **Ответственность вместо вины.** Важно не «наказать», а помочь каждому осознать последствия своих действий и сделать шаг к исправлению.
- **Добровольность и равноправие сторон.** Участие в примирительной встрече — осознанный выбор, а не принуждение.
- **Конфиденциальность.** Всё, что обсуждается на встрече, остаётся внутри круга её участников.

Как устроена работа школьной службы примирения

Деятельность ШСП в нашей школе выстроена по нескольким взаимосвязанным направлениям. Первое — **диагностическое**: анализ конфликтных ситуаций, выявление их причин, изучение социометрического статуса обучающихся, оценка уровня тревожности и агрессивности. Второе — **профилактическое**: классные часы, тренинги общения, занятия по развитию эмоционального интеллекта и навыков конструктивного взаимодействия. Третье — **непосредственно медиативное**: проведение примирительных встреч и

восстановительных кругов. Четвёртое — **просветительское**: работа с педагогами и родителями, разъяснение сути и возможностей медиации.

Особое место в работе службы занимает подготовка юных медиаторов из числа обучающихся 7–11 классов. Ребята проходят обучение по программе «Школа юного медиатора», осваивают техники активного слушания, формулирования открытых вопросов, перефразирования и работы с эмоциями. Их участие в разрешении конфликтов младших школьников нередко оказывается эффективнее вмешательства взрослых: сверстнику проще довериться, а сам юный медиатор приобретает ценный опыт ответственности и эмпатии.

«Медиация — это не поиск виноватого, а поиск решения. И часто это решение находится не там, где его искали взрослые, а там, где его увидели сами дети».

Практика: от конфликта к согласию

За последние три учебных года через школьную службу примирения прошло более сорока конфликтных ситуаций. Наиболее частыми поводами обращения становятся межличностные конфликты между сверстниками (обидные прозвища, ссоры в мессенджерах, борьба за статус в коллективе), конфликты «ученик — учитель», связанные с непониманием требований, и конфликты «родитель — ребёнок», переносимые в школьную плоскость.

Показательным стал случай из практики. Две пятиклассницы, близкие подруги с первого класса, поссорились из-за сообщения в общем чате: одна из девочек посчитала, что другая высмеяла её перед одноклассниками. Конфликт перерос в бойкот, класс разделился на «лагеря», атмосфера в коллективе стала напряжённой. Классный руководитель обратился в службу примирения. На предварительных встречах с каждой из сторон выяснилось, что обе девочки переживали, но не решались заговорить первыми, а сообщение, ставшее поводом, было понято неверно. На примирительной встрече, которую провела педагог-психолог совместно с юным медиатором, стороны смогли услышать друг друга, проговорить чувства и договориться о правилах общения в общем чате. Итогом стало восстановление дружбы и, что важнее, — опыт самостоятельного разрешения трудной ситуации.

Подобные истории убедительно показывают: конфликт, проработанный в логике восстановительного подхода, не разрушает отношения, а делает их прочнее. Дети учатся выражать эмоции словами, слышать другого, брать на себя ответственность за свои поступки.

Результаты и эффекты

Анализ результатов работы службы за три учебных года показывает устойчивую положительную динамику. Доля конфликтных ситуаций, завершившихся примирением сторон, выросла с 62% до 81%. Количество повторных обращений по одному и тому же конфликту сократилось почти вдвое. Снижился уровень тревожности обучающихся «группы риска», улучшился социометрический статус детей, ранее находившихся в позиции отвергаемых. Педагоги отмечают, что стали чаще использовать восстановительные вопросы в повседневном общении с детьми, а родители — активнее обращаться в службу на ранних этапах возникновения трудностей.

Не менее важным результатом является изменение самой культуры общения в школе. Медиативные технологии постепенно становятся не «экстренной мерой», а естественной частью образовательной среды: элементы восстановительных практик включаются в классные часы, родительские собрания, педагогические советы.

Трудности и перспективы

Работа службы примирения сопряжена с определёнными сложностями. Не все участники образовательных отношений готовы к диалогу на равных: кто-то воспринимает медиацию как «мягкость» и ожидает наказания, кто-то не доверяет конфиденциальности. Требуется времени и подготовка юных медиаторов, и формирование у педагогов устойчивой привычки передавать конфликт в службу, а не решать его привычными административными способами.

Тем не менее перспективы очевидны. В планах — расширение состава юных медиаторов, проведение восстановительных кругов для педагогического коллектива, участие в муниципальных и региональных мероприятиях по развитию служб медиации, а также обобщение опыта в методических публикациях.

• • •

Школьная служба примирения — это не просто структурное подразделение. Это пространство, в котором дети и взрослые учатся главному — слышать друг друга. Медиативные технологии не отменяют конфликты, но меняют к ним отношение: из угрозы они превращаются в возможность для роста. И именно в этом — от конфликта к согласию — заключается суть нашей работы.

*Акперова Милана Заурбековна,
педагог-психолог МБОУ СОШ № 4, г. Радужный, ХМАО–Югра*