



Инструменты медиатора в системе образования: технологическая схема медиативной беседы

24 октября 2024 г.

Ковалева Алена Александровна,

юрист, заместитель директора по правовым вопросам,

руководитель СШМ ГБОУ гимназии № 586



Зачем нужна медиативная беседа в школе?

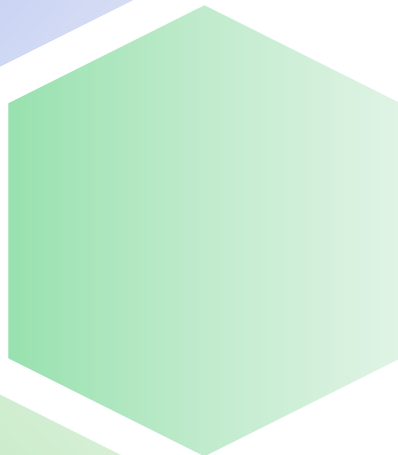


Есть острая
или
проблемная
ситуация

*С которой педагог чаще
всего сталкивается в
повседневной учебной жизни*

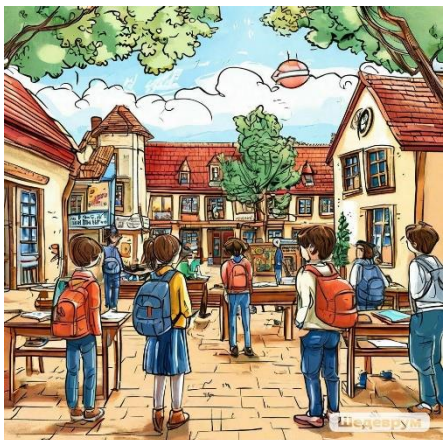
Необходимо
принять
возможные
шаги к
решению

*И показать ученику, где его
ответственность за
происходящее и как он сам
может влиять на решение*



Нет времени
и
возможности
проводить
«настоящую
медиацию»

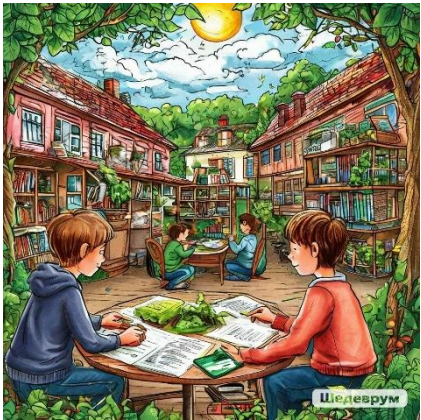
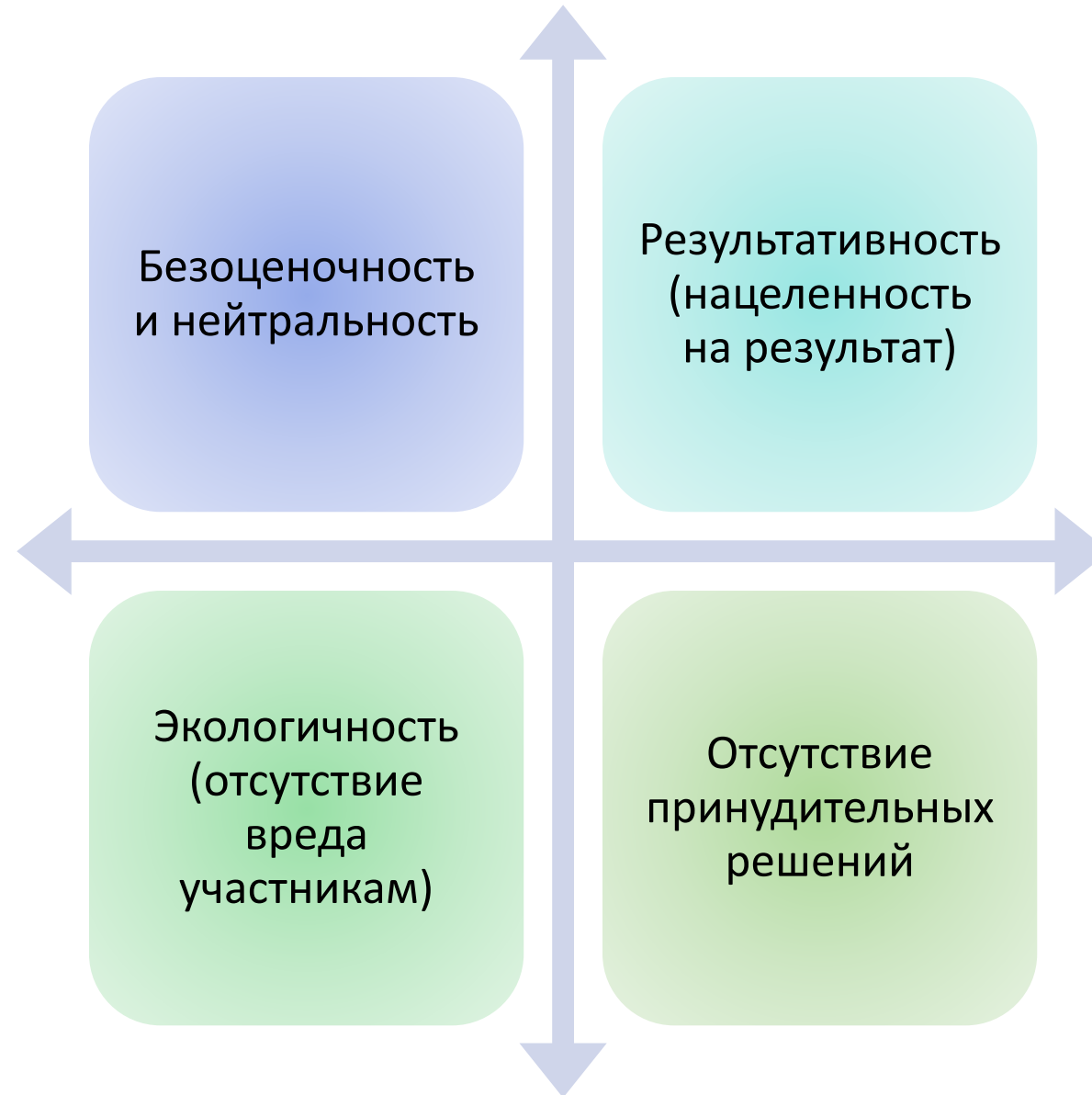
*А иногда это
систематическое нарушение
учеником установленных
правил и является поводом
для административной
беседы*



Медиативная беседа - какая она?



Принципы медиативной беседы



Технологическая схема медиативной беседы

	Этап	Задачи/действия	Возможный результат	Фразы-помощники
1	Подготовка	Если есть возможность, то узнать, что случилось, кто является участниками ситуации, какие последствия в настоящий момент, какие меры уже были приняты, были ли нарушены правила и нормы.	У ведущего есть представление о ситуации, которую он будет разбирать.	
2	Введение в беседу	Поприветствовать всех участников. Сформулировать повод для беседы, чтобы он был понятен всем.	Установлен контакт с участниками беседы. Все участники готовы продолжить беседу.	Сегодня мы собрались для того, чтобы обсудить... Я хочу сегодня поговорить с тобой о...
3	Правила беседы	Проговорить правила ведения беседы, обозначить границы допустимого поведения, разъяснить, что у каждого будет возможность высказать свое мнение, но нужно соблюдать очередность.	Участники осведомлены о том, как будет проходить беседа и какие правила необходимо соблюдать.	В ходе беседы сегодня всем важно придерживаться определенных правил для того, чтобы наше общение было эффективным.

Технологическая схема медиативной беседы

	Этап	Задачи/действия	Возможный результат	Фразы-помощники
4	Определение повестки	Безоценочно рассказать о произошедшем и нейтрально сформулировать суть.	У участников есть представление о круге вопросов, подлежащих обсуждению.	У меня есть информация, что... От ... я получил информацию, что... Я вижу, что... Я стал свидетелем того, что...
5	Слово участников	Если несколько участников, то дать возможность каждому участнику по очереди представить свое видение ситуации. Если участник один, то выслушать его мнение. Роль ведущего: уточняющие вопросы, прояснение детализации, перефразирование, отделение фактов от интерпретаций и эмоций.	Выявлены новые подробности произошедшего; участники смогли увидеть со стороны, что произошло на самом деле; участники смогли понять, что скрывается за эмоциями второй стороны.	Расскажите, пожалуйста, как вы видите – что произошло?
?	Вопрос участникам: Какой результат сейчас?	Ведущий задает участникам по очереди вопросы: Что получилось в итоге этой ситуации? Какой результат? После ответов переформулирует их для прояснения сути.	Зафиксирована реальная картина событий.	Скажите, пожалуйста, что получилось в результате?

Технологическая схема медиативной беседы

	Этап	Задачи/действия	Возможный результат	Фразы-помощники
?	Вопрос участникам: Какое может быть решение проблемы?	Ведущий задает участникам по очереди вопросы: Что можно сделать, чтобы исправить? Что готов сделать каждый из вас? После ответов переформулирует их для прояснения сути.	Определены пути решения проблемы, но важно понимать, что пока это краткосрочный результат.	Какие варианты решения проблемы/ситуации вы видите?
6	Формулирование достигнутых договоренностей	Необходимо сформулировать все достигнутые договоренности четко, понятно и реалистично. Ведущий фиксирует и задает уточняющие вопросы. Если есть требования закона и границы установленных правил, ведущий их озвучивает.	Стороны договорились о реалистичном результате: кто делает? что именно делает? когда это делает?	Итак, согласованы следующие действия.... Этого достаточно для урегулирования ситуации?
7	Работа на перспективу	Ведущий проясняет у участников, что нужно делать дальше, чтобы данная ситуация не повторилась и фиксирует их ответы.	Определены конкретные меры, которые каждый из участников готов принять в дальнейшем.	Как вы думаете, есть ли какие-то способы избежать повторения в дальнейшем? Скажите, пожалуйста, что могло бы предотвратить возникновение подобных ситуаций?

Технологическая схема медиативной беседы

	Этап	Задачи/действия	Возможный результат	Фразы-помощники
8	Завершение беседы	Ведущий резюмирует все достигнутые договоренности; благодарит участников за уделенное время и проведенную работу. Также возможно получить от участников обратную связь.	У участников беседы не осталось невыясненных вопросов и недоговоренностей. Участники беседы пребывают в удовлетворительном состоянии.	Скажите, пожалуйста, как вы сейчас воспринимаете произошедшее? Вы хотели бы что-то сейчас сказать друг другу?
9	Постанализ	Проработка организационно-административных вопросов: как можно было предотвратить эту ситуацию? на что было необходимо обратить внимание? что можно сделать, чтобы снизить риски повтора? кому в учреждении необходимо передать информацию о произошедшем?	В учреждении или у педагога есть примерный план действий по снижению рисков возникновения похожих ситуаций. Выявлены организационно-административные недочеты.	

Особенности медиативной беседы с обучающимися

Самые типичные ситуации

Конфликт между учениками: есть две стороны и педагог-ведущий

Нарушение учеником установленных правил: ученик и педагог-ведущий

Конфликт между учеником и учителем: ученик, учитель и ведущий

Роль ведущего беседы

Не уйти в воспитательную функцию

Не говорить вместо детей

Не ругать и не обвинять



Особенности медиативной беседы с родителями

Самые типичные ситуации

У родителей претензии к педагогу / школе

У педагога претензии к поведению ребенка или его отношению к учебе

Может быть только педагог-ведущий и родитель или педагог, ведущий отдельно и родитель

Роль ведущего беседы

Донести до родителя суть происходящего

Вернуть родителю ответственность за ребенка

Разработать варианты решения



Последствия нерешенного конфликта. Что дает медиативная беседа?

Жалобы в вышестоящие инстанции

Конфликт / ситуация разрешается эффективно и конструктивно

Причинение вреда друг другу среди обучающихся

Стороны берут на себя ответственность за свои действия

Обращения в прокуратур/суд за восстановлением нарушенных прав

Стороны готовы выполнять решения, которые они определили

Отказ педагога от нагрузки в классе

У участников нет ощущения униженности и подавленности

Уход от привычной «воспитательной» речи

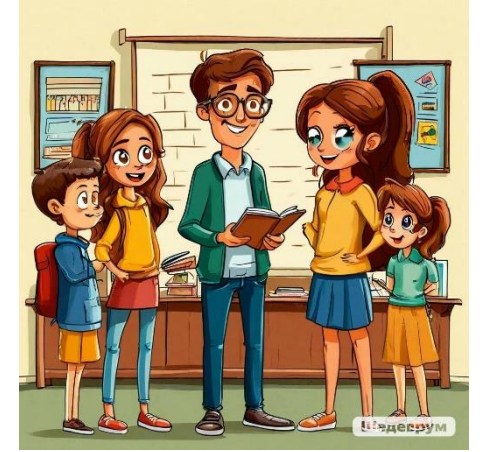
Острые и провокативные педагогические фразы	Лучше заменить на
Ты никогда не делаешь домашнее задание!	В последнее время я стала замечать, что у тебя нет домашнего задания. У тебя что-то случилось? / Скажи, чем это вызвано?
Раньше ты был нормальным / порядочным человеком, а сейчас посмотри на себя!	До этого момента я не видела у тебя сложностей в обучении / поведении / общении с педагогами. Скажи, пожалуйста, что изменилось?
Ты хоть что-то можешь сделать нормально?	Я вижу, что у тебя не всегда получается /ответить / взаимодействовать с учителями. Может быть, тебе нужна помощь? / Как ты думаешь в чем причина?
Ты все время все забываешь! Сколько можно?! / А голову ты дома не забыл?	Я вижу, что у тебя часто нет тетради / задания / учебника. Это очень затрудняет возможность выставить тебе оценки за работы. Давай попробуем исправить ситуацию / Что можно сделать, чтобы исправить ситуацию?
Мне надоело / меня достала твоя невнимательность / манера общения / ничего не делание на уроке!	Мне очень сложно вести урок, когда ученик не слушает и не выполняет задания / общаться с человеком, когда он грубит / перебивает. И это нарушает установленные правила поведения / Устав школы. Что ты думаешь по этому поводу?
Весь класс как класс, а ты один все время!	Когда ученик балуется / разговаривает на уроке это не соответствует установленным требованиям. Что может тебе помочь вести себя согласно твоей роли / ситуации?

Уход от привычной «воспитательной» речи

Острые и провокативные педагогические фразы	Лучше заменить на
Сколько можно отвлекаться и мешать. Ты о других подумал? Ты единственный, кто так себя ведёт!	Я замечаю, что твое поведение мешает тебе учиться и отвлекает других. Давай попробуем создать более комфортную атмосферу для всех?
Сколько можно повторять тебе одно и то же?!	Я чувствую себя неловко, когда вынуждена много раз повторять одно и то же. Скажи, пожалуйста, в чем причина такого игнорирования моих слов / просьб?
Я вообще больше не могу с тобой!	Мне очень сложно быть в ситуации, когда систематически не выполняются установленные правила. Давай подумаем, что можно сделать?
Ты когда-нибудь начнешь стараться / работать?!	Я вижу, что ты не всегда вовлечен / включён в урок. Возможно, что-то мешает тебе сосредоточиться?
Ты понимаешь, что с такими оценками у тебя просто нет будущего?!	Меня беспокоит твоя успеваемость в последнее время. Я знаю, что ты можешь лучше. Какая помощь тебе нужна, чтобы исправить ситуацию?
Ты посмотри на себя – сплошные двойки! Куда ты катишься?!	Я вижу, что у тебя появилось много неудовлетворительных оценок, это может привести к неаттестации за год. Скажи, пожалуйста, мы можем найти решение этой проблемы?

Стоп-лист «запретных» выражений для классного руководителя

НЕ стоит говорить	=	Лучше использовать
Вы говорите неправду / Ваш ребенок говорит неправду / Ваш ребенок Вас обманывает	=	Вас дезинформировали
Вы неправы / Вы неправильно понимаете	=	К сожалению, Вас ввели в заблуждение
Успокойтесь, пожалуйста! / Не надо так нервничать!	=	Понимаю (разделяю) Ваше беспокойство, надеюсь, мы сможем решить этот вопрос
Нормальные родители занимаются своими детьми	=	Безусловно, вы, как хороший родитель, беспокоитесь из-за успеваемости ребенка, однако
Ваш ребенок всегда / Ваш ребенок никогда	=	К сожалению, (в последнее время) наметилась такая тенденция
И что Вы собираетесь делать?	=	Давайте подумаем, какое решение в данной ситуации будет оптимальным
Что Вы от меня хотите? / И что Вы мне предлагаете делать?	=	Какую помощь от школы Вы хотели бы получить?



Гимназия 586

351-87-63

**Спасибо за
внимание!**

jurist-
psp@mail.ru

Всегда
открыты к
сотрудничеству

