

# **ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ**

## **1. Восстановительная функция службы медиации**

Служба медиации способствует:

- восстановлению состояния пострадавшего, нормализации отношения к нему в классе, возмещению причиненного ему вреда и т.д.;

- восстановлению обидчика в сообществе, то есть прекращение его клеймения. При негативном отношении к правонарушению (а не к самому обидчику) служба медиации поддерживает действия обидчика, направленные на исправление причиненного вреда. Служба помогает налаживанию отношений с родителями, педагогами, ровесниками;

- восстановлению отношений между обидчиком и пострадавшим. Не обязательно между ними восстановятся дружеские отношения (хотя и такое случается), но важно, чтобы поддерживались отношения без подозрительности, вражды, отчужденности, без припоминания конфликта;

- нормализации отношений в школьном сообществе (прекращение слухов, неприязни, недоверия, взаимных упреков и припоминаний прошлых обид).

## **2. Образовательная функция службы**

Медиаторы (и взрослые, и школьники) на тренингах и в практических ситуациях учатся налаживать контакт, организовывать сложную коммуникацию по проблемным вопросам, понимать чувства и состояния людей, побуждать окружающих к ответственному поведению, снижать эмоциональный накал и т.д. Навыки переговорщика медиатор может использовать не только в службе примирения, но и в своей семье, в общении с друзьями, в личной жизни. Где бы медиаторам ни пришлось работать в будущем, им пригодятся навыки организации сложной коммуникации.

Компетенция, приобретенная подростками в школьных службах медиации, уникальна. Ни один тренинг по толерантности или навыкам общения не сможет сравниться с участием в разрешении конфликта сверстников, то есть в реальной, значимой для него и других ситуации, где обе стороны считают себя правыми, и надо помочь им самим найти выход. Участники конфликта получают опыт новой, конструктивной коммуникации, могущей оказаться полезной для их дальнейшей жизни.

Службу медиации можно рассматривать и как повышение квалификации педагогов через освоение ими способов конструктивной коммуникации, умение управлять конфликтами и использовать их в воспитательных целях, через организацию и поддержку детских сообществ.

Служба медиации способствует созданию безопасной атмосферы в школе, следовательно, меньше времени тратится на поддержание дисциплины, у учащихся появляется больше доверия к учителям, а более спокойная обстановка способствует концентрации на учебе.

### **3. Воспитательная функция службы**

Служба медиации может стать важным звеном воспитательного процесса в школе.

В ходе индивидуальных встреч с медиатором, представляющих совместную встречу, стороны конфликта учатся строить коммуникацию и понимать себя и других. Многие подростки в следующих подобных ситуациях применяют полученные ими на медиации навыки, не давая конфликту разгореться.

В нашем обществе не принято спокойно говорить о чувствах, поэтому люди часто их не высказывают, а выражают в виде оскорблений, упреков, жестов вплоть до применения силы. Медиатор помогает сторонам конфликта достаточно спокойно осознать свои чувства, назвать их («стыд», «страх», «обида» и пр.), избавиться от их негативного влияния, понять и справиться с ними, причем не на тренинге, а в значимой для человека ситуации конфликта.

Подросток в ходе медиации учится принимать на себя ответственность. Нередко родители решают за него все сложные ситуации, в итоге он не может решить даже простые ситуации или совершает разрушительные действия, не думая о последствиях и ответственности. На медиации, если подросток нанес ущерб и родители его возместили, медиатор задает подростку вопросы о его ответственности и личном вкладе в исправление вреда. Медиатор спрашивает родителей, активно берущих ответственность на себя, действительно ли они хотят все время исправлять ошибки за своего ребенка, и что подросток будет делать, когда станет взрослым и родители не смогут выручать его из сложных ситуаций?

На медиации проводится анализ произошедшего с различных точек зрения и разных позиций. Медиатор подробно обсуждает с подростком случившееся: как событие разворачивалось во времени, к каким последствиям привело, как к этому отнеслись разные люди (родители, друзья, учителя), какие чувства испытывал он и остальные участники, что, на его взгляд, чувствует и хочет вторая сторона конфликта, какие он видит выходы из ситуации.

Медиатор затрагивает вопрос планирования подростком своего будущего, для чего специально обсуждает способы избегания повторения подобного. В этот момент возникают и другие вопросы, например: «как научиться контролировать свою агрессию?», «как научиться говорить «нет» в ответ на групповое давление?», то есть подросток сам формирует запрос на работу с психологом или другим специалистом.

Медиатор помогает обеим сторонам конфликта лучше узнать друг друга (кто что любит, чем интересуется, что для кого представляется значимым и что беспокоит), увидеть друг в друге положительные стороны личности, человеческие черты.

Для ребенка – участника конфликта происходит «обучение» новым, не известным ему прежде способам рассмотрения ситуации, разговорам, формам взаимодействия с другими людьми, содержанию обсуждаемых вопросов – и все это группируется вокруг того, что получает название «восстановительного способа

разрешения конфликта». Если подобные способы работы с конфликтными ситуациями закрепляются в школьной среде, они постепенно осваиваются подростками и становятся одновременно элементами, формирующими восстановительную культуру школы.

Медиация имеет воспитательный эффект для школьников-медиаторов, которые помогают участникам конфликта услышать и понять друг друга, увидеть ситуацию с разных сторон, в споре использовать не силу, а коммуникацию.

#### **4. Профилактическая функция службы**

Профилактику правонарушений часто связывают с лекциями о правильном поведении или с досуговой занятостью подростка, «чтобы без дела не шатался». Возможно, эти способы дают свой результат, но на наш взгляд, профилактика заключается в следующем.

Практически не бывает так, чтобы у ребенка в школе все было хорошо, и вдруг он совершил правонарушение. В большинстве случаев этому предшествовал долгий «шлейф» событий, на которые взрослые или «закрывали глаза», или, действительно, ничего о них не знали. Поэтому работа по налаживанию взаимопонимания и исправлению негативных последствий тех или иных поступков должна проводиться по ситуациям, которые взрослыми еще не переведены в ранг «серьезных». То, что взрослый может считать несущественным, для ребенка и подростка может оказаться очень важным. А скрытые от взрослых ситуации и конфликты замечают и помогают решить школьники-медиаторы.

Служба медиации, используя восстановительные программы, не дает конфликту перейти в острую фазу, разрастись и вовлечь в него новых участников.

Получая «обратную связь» о последствиях своих действий и реакцию на это других, ребенок учится предвидеть последствия слов, поступков и корректировать их.