

*Сходство и различия в работе с  
конфликтом педагога-психолога  
и медиатора*

**Бородавкина Татьяна  
Григорьевна,**  
доцент кафедры педагогики и  
психологии общего и  
специального образования  
БОУДПО «ИРООО»

## Школьная медиация

---

- – широкая педагогическая, социальная технология урегулирования конфликтов

## Задачи служб школьной медиации

---

- создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности;

## Задачи служб школьной медиации

---

- принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов (но не в ущерб чужим интересам);

## Задачи служб школьной медиации

---

- улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса с помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии как внутри групп взрослых и детей, так и между этими группами.

## Психолог и медиатор

---

- Основной целью службы школьной медиации определено формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, предусматривающее не только медиативное решение конфликтов, но и просветительско-профилактическую работу со всеми участниками учебно-воспитательного процесса. И эта цель перекликается с целью работы школьного психолога и просветительско-профилактическим направлением его работы.

# Предмет спора

---

- медиатор – нарушение прав участников образовательного процесса (кража, драка, порча имущества). При этом для медиатора эмоциональные реакции сторон также важны, но с целью определить их истинные интересы в разрешении спора.

психолог – это переживание, состояние, так как в психологии работа с чувствами является центральным направлением работы с клиентом.

## Причины обращения:

---

- Участники школьного сообщества выбирают медиацию, чтобы решить конфликт нарушения своих интересов и прав без рассмотрения дела в суде.

А к психологу они обращаются, чтобы улучшить свое эмоциональное состояние и решить трудности своей жизненной ситуации, связанные с психологическими причинами (проблемами).



# Методы

---

- медиаторами используется единая разработанная специальная **процедура медиации** - структурно организованный процесс группового взаимодействия между двумя и более людьми, в котором один из участников взаимодействия облегчает коммуникацию между двумя (и более) участниками, которые находятся в эмоциональном противостоянии друг к другу и не способны самостоятельно осуществить конструктивную коммуникацию.

## Методы

---

- психологи используют специальные **профессиональные психологические методы помощи** в работе с переживаниями, состояниями.

.

## Методы разные

---

- Но! Для большей эффективности своей работы медиаторы используют такие психологические методы коммуникации, как «зеркало», «язык тела», «активное слушание и парафразия», «Я-сообщения», «определение рамок (фрэйминг, рефрэйминг)», применение методов задавания вопросов, непринужденное общение и применение эвристики

# Результаты работы

---

- медиатора - найден взаимовыгодный для сторон выход из сложившейся ситуации (спора, конфликта), при этом каждый из участников конфликта реально удовлетворяет свои интересы и потребности, снижается эмоциональное и когнитивное напряжение конфликтантов

## Результаты работы

---

- психолога - преодоление психологических проблем участника (ов) как причин спора, конфликта, при этом он(они) чувствуют себя удовлетворенными, более уверенными, у них улучшаются контакты с другими людьми, они лучше понимают себя и других.

## Результаты работы

---

- Результат работы психолога видится более глобальным в сравнении с результатом работы медиатора, так как решение психологических проблем человека в большей степени повышает качество его жизни.

# Быть психологом-медиатором можно...

---

- **но очень осторожно!**
- У психолога-медиатора может происходить смешение позиций и задач, так как психологические знания в работе медиатора могут мешать - углубление в личностные проблемы мешает рационально оценить ситуацию. А в работе медиатора важен рациональный, а не эмоциональный подход к проблеме.

## Цисана Шамликошвили:

---

- «... в школах не должно быть отдельных штатных медиаторов. В идеале каждый работник образовательной системы должен владеть навыками медиативного подхода...».



# ???

---

- Может ли заменить альтернативный способ урегулирования конфликтов систему профессиональной психологической помощи в системе образования?
- Заменит ли работу с переживаниями и состояниями для решения психологических проблем нахождение взаимовыгодного для сторон выхода из сложившейся конфликтной ситуации?

## Появление нового помощника

---

- системы образования может сделать имеющуюся систему помощи участникам образовательного процесса более эффективной, а общую цель – создание благополучной, гуманной и безопасной среды для полноценного развития и социализации детей - более достижимой.