

**«Работа педагога-психолога по профилактике конфликтов в образовательной организации с использованием психолого-педагогических и медиативных техник»**

**Молчанова Наталья Владимировна,  
Доцент кафедры  
психолого-педагогического  
проектирования ГАУ ДПО СОИРО, к.п.н.**

Медиация предполагает, что участники достигают согласия по значимым для них вопросам. С точки зрения технологий, которые используются в медиации, на наш взгляд, их можно условно разделить на 2 большие группы:

1. Организационные технологии: наблюдение, эксперимент (например, в форме ролевой игры), информирование (беседа, показ фильма, бумажные носители), анкетирование и др.
2. Процессуальные технологии: исполнение ролей, мозговой штурм, использование притч, элементы игры. Внутри этой группы можно выделить другую подгруппу: коммуникативные техники.

*На этапе обсуждения* проблемы самая важная задача медиатора – стимуляция свободной дискуссии + создание положительной атмосферы. Именно в ходе проговаривания рождаются новые смыслы и «открытия» для участников.

**Традиционные техники коммуникации:**

1. Вопросы. Они нацелены на конкретизацию и уточнение понятий, позиций, интересов, эмоциональных состояний участников.
2. Отражение чувств партнера с акцентом на ситуацию «здесь и теперь».
3. Перефразирование или Переформулировка без искажения основного смысла.
4. Подведение итогов.
5. Дилемма.
6. Я-сообщение.

**В сложных случаях можно выделить следующие приемы:**

1. Принять сопротивление.
2. Подчеркнуть важные для процедуры промежуточные достижения.
3. Юмор (кроме ситуаций переживания острого горя).

4. Поменяться участникам ролями.
5. Самим медиаторам (при парном варианте) сыграть роли участников.
6. Мозговой штурм.
7. Обозначить минимальное достижение по «тупиковому» вопросу и перейти к другому аспекту проблемы.
8. Обсудить самые худшие последствия проблемы, если ее не решать.