

## *Ресурс волонтерской деятельности в разрешении конфликтов в детском доме*

*Ладнова Юлия Николаевна,  
руководитель информационно-методического центра  
государственного профессионального образовательного учреждения  
Ярославской области Угличского индустриально-педагогического колледжа (УИПК),  
преподаватель методической цикловой комиссии психолого-педагогических дисциплин*

В рамках реализации регионального проекта «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области» на базе государственного профессионального образовательного учреждения Ярославской области Угличского индустриально-педагогического колледжа (далее – ГПОУ ЯО Угличский индустриально-педагогический колледж) создана Служба примирения.

Основная цель её деятельности - развитие в профессиональной образовательной организации восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения между конфликтующими сторонами, а также формирование ответственного и поддерживающего образовательного сообщества.

С целью развития инновационного высокоэффективного инструмента урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в сфере отношений участников образовательного процесса с января 2017 г. начал реализовываться проект «Развитие Службы примирения в ГПОУ ЯО Угличском индустриально-педагогическом колледже», к основным направлениям которого относятся:

- сетевое взаимодействие со всеми органами системы профилактики (Территориальная Служба примирения Угличского муниципального района Ярославской области, Служба примирения ГУ ЯО «Угличский детский дом», мобильная группа при ТКДНиЗП АУМР, МУ МЦ «Солнечный», ГКУ СО ЯО СРЦ «Радуга»);
- проведение восстановительных программ по конфликтным ситуациям;
- повышение квалификации педагогических работников колледжа;

- обучение студентов навыкам проведения восстановительных программ в рамках тренинга ;
- повышение осведомленности родителей обучающихся о возможностях программ примирения, популяризации медиации как механизма разрешения конфликтных ситуаций;
- разработка программы междисциплинарного курса «Теоретические и методические основы деятельности медиатора в школе и детских образовательных организациях»;
- методическое обеспечение деятельности медиатора.

Участниками Службы примирения (далее – СП) в колледже являются куратор СП, рабочая группа СП, объединения кураторов групп, волонтерская группа студентов колледжа.

В процессе деятельности Службы примирения началась формироваться волонтерская группа медиаторов среди студентов колледжа. Деятельность данной группы направлена на решение следующих задач:

- урегулирование конфликтных ситуаций между субъектами образовательных и воспитательных отношений на территории Угличского муниципального района (в составе Служб примирения образовательных организаций, Службы примирения в ГУ ЯО «Угличский детский дом, в составе собственно волонтерской группы);

- урегулирование конфликтных ситуаций между субъектами образовательного процесса в колледже (волонтерам-медиаторам проще построить доверительные отношения со сверстниками).

Сама *волонтерская группа* подразумевает широкий круг деятельности, включая различные формы взаимопомощи и самопомощи, которая осуществляется добровольно на благо широкой общественности.

Медиатор-волонтер должен руководствоваться основными принципами добровольчества (волонтерства):

- деятельность волонтера направлена на достижение общих целей и не противоречит его принципам;

- добровольность;
- безвозмездность;
- добросовестность;
- законность.

16 ноября 2016 г. на базе ГУ ЯО «Угличский детский дом» состоялся семинар, посвященный медиативным практикам. В нем приняли участие студенты 2 курса специальности «Преподавание в начальных классах» ГПОУ ЯО Угличского индустриально-педагогического колледжа, которые смогли проиграть конфликтную ситуацию и найти пути решения, используя техники восстановительного подхода

На протяжении февраля 2017 г. были проведены диагностики: анкета «Конфликтная ли вы личность», методика диагностики общей коммуникативной толерантности (В.В. Бойко), тест-опросник «Коммуникативные и организаторские склонности» (В.В. Синявский, В.А. Федорошин), тест на определение способа регулирования конфликтов (К. Томас).

В апреле 2017 г. были проведены классные часы со студентами 1 курса с целью знакомства с организацией работы Службы примирения, а также для формирования волонтерской группы медиаторов из числа студентов. В дальнейшем планируется встреча волонтеров-медиаторов, в которой определятся председатель, заместители и секретарь волонтерской группы, а также план работы на 2017-2018 учебный год.

На сегодняшний момент среди студентов 1 курса изъявили желание быть медиаторами 47 человек (7 юношей, 40 девушек):

- специальность Преподавание в начальных классах – 14 человек
- специальность Дошкольное образование – 11 человек
- специальность Физическая культура – 7 человек

- специальность Компьютерные системы и комплексы – 11 человек
- специальность Туризм – 4 человек

С 12 мая 2017 г. планируется провести классные часы «Служба примирения в колледже» среди студентов 2 курса специальности «Дошкольное образование» и «Преподавание в начальных классах».

Студенты, изъявившие желание стать медиаторами, будут в дальнейшем обучены проведению восстановительных программ. С этой целью была разработана программа тренинга для студентов, которая направлена на практико-ориентированную подготовку обучающихся к работе в качестве посредников по разрешению конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса. Основным методом тренинга является создание учебных ситуаций и самостоятельная работа участников в форме ролевых игр. Программа рассчитана на 24 часа: 6 дней по 4 часа.

В ходе прохождения тренинга студенты освоят модель восстановительной медиации. Данная программа сможет способствовать развитию ресурсов личности участников образовательного процесса. В результате у студентов будут формироваться **важные профессиональные качества успешного педагога**: мобильность, гибкость, способность к нестандартным действиям, ответственность, коммуникативная толерантность, самостоятельность в принятии решений, умение конструктивно общаться с другими. Участники тренинга в дальнейшем смогут выстраивать субъект-субъектные отношения; научатся управлять конфликтами, убеждать других словами, а не силой, тем самым повышая свою ответственность за происходящее.

В перспективе мы планируем работу в общежитии колледжа, в ГУ ЯО «Угличский детский дом» (час волонтера-медиатора, а также в рамках детской общественной приемной совместно с ТКДНиЗП АУМР), где студентам колледжа и воспитанникам детского дома будет оказана помощь в разрешении конфликтной ситуации.

Участие студентов в волонтерской деятельности в разрешении конфликтов поможет:

- научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми;
- участвовать в интересной «взрослой» и общественно-полезной (волонтерской) деятельности;
- научиться самоорганизации, стать более ответственными;
- научиться конструктивно выходить из конфликта, ссоры, обиды, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения;
- помогать другим мириться;
- начать осваивать новую профессию – медиатора, получить уникальные навыки и опыт.

В социальной сети в контакте и на сайте колледжа есть информация о СП, о волонтерской группе.

Нами были выделены возможные риски организации волонтерской группы медиаторов среди студентов колледжа в условиях деятельности Службы примирения и предполагаемые способы их устранения.

Таблица 1

Возможные риски и способы их устранения

№	Возможные риски	Возможные способы их устранения
1	Конфликт между большой загруженностью студентов во время образовательного процесса и большим количеством времени, требуемым на реализацию восстановительных программ	Учет времени, потраченного на работу медиатора (волонтерская деятельность, дополнительные баллы при поступлении в вуз, получение свидетельства о прохождении тренинга восстановительных программ)
2	Конфликт между студентом-медиатором и участником образовательного процесса	Привлечение медиатора со стороны или медиатора из волонтерской группы среди студентов колледжа
3	Опасность сойти с роли медиатора	Обучение: тренинги, мастер-классы, семинары
4	Отсутствие кабинета для проведения примирительных встреч	Использование кабинета информационно-методического центра колледжа для проведения восстановительных программ

Реализация волонтерской деятельности среди студентов профессиональных образовательных организаций – это эффективный способ разрешения споров между разными членами большого коллектива, благодаря чему прививается новая, конструктивная культура поведения в конфликте, что расширяет возможности сегодняшнего студента в будущем: во взаимоотношениях с людьми, и в профессиональной деятельности, и в личной жизни.